Mngool.com

الشخصية

كيف تطلق قواك الخفية

دكتور روب يونج

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore
... ليست مجرد مكتبة

للتعرف على فروعنا في
المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة
نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

الطبعة الأولى ٢٠١١

المملكة العربية السعودية ص.ب.٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٤٦٢٦٠٠٠ ٩٦٦١+ - فاكس ٤٦٥٦٣٦٣ ٩٦٦١+

Personality

HOW TO UNLEASH YOUR HIDDEN STRENGTHS

Dr Rob Yeung

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore ...ليست مجرد مكتبة

"كتاب تثقيفى رائع من حيث الكتابة؛ يشرح فيه "روب يونج" لماذا تتصرف على النحو الذى تتصرف عليه وكيف تكون أفضل ما تستطيع أن تكون".

" فيليب كرينكس" ؛ العضو المنتدب والشريك بمجموعة بوسطن الاستشارية.

"الأشخاص ذوو الرؤى العميقة بشخصياتهم، لديهم المزيد ليحققوه فى وظائفهم وحياتهم الشخصية. يعد هذا الكتاب إحدى الأدوات العظيمة لتحرير قدراتك".

" فريد فان دير تانج" ؛ العضو المنتدب لشركة التوظيف العالمية " راندستار" .

"بعرضه للرؤى العميقة بعبارات واضحة يمكن أن يساعدك هذا الكتاب على التفاعل مع الآخرين والتفوق عليهم".

" ماكس لاندزبرج" ؛ الشريك بشركة البحث التنفيذى هايدريك آند ستراجلز ومؤلف كتاب The Tao of Coaching.

"لست متأكدًا أنه يدرك ذلك (وإذا كان يدرك، فإنه متواضع جدًّا ولن يذكره)، لكن "روب" صانع معجزات حقيقى، وأنا أعنى كلامى هذا".

" مالكولم جرين" ؛ رئيس قسم التطوير الإبداعى بشركة نيكيد كوميونيكيشن.

"إذا كنت تبحث عن وظيفة أو ترقية أو تعمل على أداء أحد الفنون أو تتوقع قدوم طفل لك أو تنتظر الزواج، فإن هذا الكتاب سيبين لك كيف تركز على قواك وكيف تبنى مستقبلا ناجحًا".

" فليكس سكاتشر" ؛ رئيس قسم إستراتيجية مجموعة " إيه إكس إيه" ؛ المملكة المتحدة وأيرلندا.

" اكتشف من أنت وفى أى مكانة تريد أن تكون وكيف تصل إليها".

" كارول آن وايت" ؛ مدير الموارد البشرية والعلاقات العامة بمؤسسة " لويس" .

" إذا كنت مستعدًّا لفهم شخصيتك، وأن تجعلها تعمل لصالحك، وكما قال "روب" "وأن تكون مستعدًّا للنجاح"، عندئذٍ هذا الكتاب سيناسبك".

" ستيف هوكسهام" ؛ رئيس مجلس إدارة مؤسسة " ريكروتمنت سوسايتى" .

"دليل لا غنى عنه لتكتشف نفسك وتفهم كيف تقود الآخرين بفاعلية".

" ريتشارد برادى" ؛ المدير التنفيذى لمؤسسة " مينتس" الاستشارية.

"واحد من أكثر الكتب براعة وعملية وإفادة، من بين الكتب التى قرأتها خلال سنوات".

" سارة ماكنيل" ؛ العضو المنتدب لمؤسسة " أدميرابل كرايتون" .

"مع امتلائه بالرؤى العميقة المستمدة من أحد أكبر علماء النفس بالدولة، فإنه يجب على كل شخص مهتم بالنجاح أن يقرأ هذا الكتاب".

" ديفيد لانجدون" ؛ مدير شركة " زانكام" لاستشارات الأعمال.

"لقد فعلها "روب يونج" مرة ثانية – لقد كتب واحدًا من أكثر الكتب سهولة فى الفهم وثراءً بالمعلومات البحثية الموثقة، والذى يجب أن يستحوذ على اهتمام كل شخص".

" أدريان فورنهام" ؛ أستاذ علم النفس بجامعة لندن.

"يعد دكتور "روب يونج" واحدًا من أكبر علماء النفس بالبلاد، وكتابه هذا يعد من أكثر الكتب جذبا للقراء – فهو ممتلئ بالرؤى العميقة عن كيفية استخدام أفضل المهارات الطبيعية لديك".

" مليندا مسينجر" ؛ عارضة أزياء ومقدمة برامج تليفزيونية.

"دليل عملى سهل التناول؛ لابد أن يقرأه كل شخص يريد إدراكًا أفضل للذات ونجاحًا أكبر فى المستقبل".

" فيونا دينت" ؛ مدير التعليم التنفيذى بكلية أشريدج لإدارة الأعمال.

"دليل رائع يغطى أحدث نتائج الأبحاث عن الشخصية ويبين كيفية استخدامها لتحسين الأداء الوظيفى وجودة الحياة".

" روبرت هوجان" ؛ مؤسس ورئيس مؤسسة هوجان اسيسمنت سيستمز.

"إنه كتاب مفيد للغاية – ولابد من قراءته، إذا أردت أن تعرف المزيد عن نفسك".

الأستاذ/ " كارى إل كوبر" ؛ الحائز على وسام قائد بالإمبراطورية البريطانية، والأستاذ بجامعة "لانكستر".

"كتاب مسلٍّ سهل التناول، سيمد القارئ برؤى عميقة لما هو عليه الآن وما يمكن أن يكون عليه".

" ماثيو تايلور" ؛ الرئيس التنفيذى للجمعية الملكية للفنون.

"كخبير فى القيادة والنجاح الوظيفى، يخبرنا دكتور يونج بالأسرار الخاصة بما يمكن عمله للتقدم نحو الأمام. اشتر هذا الكتاب".

" جوى سلافين" ؛ المدير التنفيذى لموقع fish4jobs.co.uk

الشخصية

إذا كان يمكن للإنسان أن يشكل حياته حقاً، فتشكيل حياتك يبدأ من هذه اللحظة.

فما نتعلمه اليوم قد يغير حياتنا غداً؛ حيث يمكن أن يغير من أهدافنا أو عقولنا، فهو يفتح أمامنا فرصاً جديدة أو يلهمنا سبلاً تغير من حياتنا. لهذا السبب قمنا بإخراج هذا الجيل الجديد من الكتب والتي سوف تساعدك على أن تشكل حياتك كما تريد.

سواء كنت تسعى إلى التحلي بالمزيد من الثقة أو تقليل التوتر أو اكتساب مهارة جديدة أو منظور مختلف، نقدم لك تلك السلسلة من كتب مكتبة جرير والتي من شأنها مساعدتك على التغير إلى الأفضل. ونحن ملتزمون بجلب أفضل الأفكار والطرق التي ستساعدك على إدارة حياتك.

نأمل أن تجد بين صفحات هذا الكتاب الأفكار التي تحتاج إليها لتشكيل حياتك. تقدم، وانطلق في مهمتك.

فالأمر كله بيدك أنت.

• • •

المحتويات

عن المؤلف

يعتبر دكتور "روب يونج" واحدًا من أفضل المتحدثين فى مجال الأعمال وخبيرًا فى علم نفس الإنجاز العالى. كما أنه يشغل منصب مدير مؤسسة "تالنت سبيس"، كما أنه يدرب القادة وفرق عملهم لتحقيق الأهداف المرجوة.

يظهر دكتور "يونج" باستمرار على شاشات التلفاز كخبير: فى البرامج الإخبارية لقناتى "سى إن إن" و "آى تى إن" الإخبارية وبرنامج "*Big Brother*" وبرنامج "*Working Lunch* " فى قناة "بى بى سى". كما يقدم سلسلة *How To Get Your Dream Job* على شاشة "بى بى سى"، وقد قام بكتابة عشرات الكتب التى حققت أفضل مبيعات كما يتم الاستشهاد بكلماته باستمرار فى الصحف؛ بما فيها *الجارديان* و*الفاينانشيال تايمز*.

إنه يستخدم اختبارات الشخصية للولوج إلى عقول الناس، ومساعدة المنظمات فى تعيين الأشخاص المناسبين فى المناصب الحساسة والعمل مع المدراء لتحسين فاعليتهم، كما تمت دعوته لاختبار شخصيات المشاهير فى برنامج *Strictly Come Dancing* على قناة "بى بى سى".

يحمل الدكتور "يونج" شهادتين علميتين فى علم النفس، حيث حصل على درجة الدكتوراه فى علم النفس الرياضى والتدريب مع تأكيد خاص على التحفيز وذروة الأداء، كما أنه مؤهل للعمل كمدرب شخصى ومعلم أيروبيكس وعالم نفس معتمد من جمعية علم النفس البريطانية.

لمزيد من المعلومات؛ زوروا: www.robyeung.com و www.talentspace.co.uk.

شكر وتقدير

شكر وتقدير إلى والدى ووالدتى لإعطائى الحرية الكاملة في السعى وراء الفرص التى تناسبت مع شخصيتى. وأتوجه بخالص الشكر إلى "ستيڤ كوثبيرتسون" لطبيعته الداعمة على الدوام. كما أشكر زملائى فى مؤسسة "تالنت سبيس" لصبرهم، وأشكر "بونى تشاينج" لملاحظاتها الثاقبة. ومحررى "سام جاكسون" لإعطائى فرصة أخرى لعرض ثمار عملى فى مجال الاستشارات على جمهور أوسع.

مقدمة

لماذا ينجح أناس معينون؟

دعنا نضع فى الاعتبار القليل من الشخصيات الناجحة. "ريتشارد برانسون" و"سايمون كويل" و"جوردان/كاتى برايس" و"أوبرا وينفرى" و"ستيف جوبز"، سواء كنت تحبهم أو تبغضهم، فلا يمكنك إنكار أنهم قد حققوا النجاح فى المجالات التى قاموا باختيارها.

كيف حققوا إذن هذا النجاح الباهر؟

لأنهم يعرفون من هم، فهم يفهمون نقاط قوتهم وضعفهم الشخصية. لم يكن أى منهم متعدد المواهب أو كاملها فى كل الطرق، لكنهم سعوا وراء الأنشطة التى تتماشى مع مهارتهم الشخصية. عمل كل منهم على نقاط ضعفه وعمل على تجنب المواقف التى تعرضهم لها، وبدلا من أن يخوضوا نفس الطريق القديم الذى استخدمه الكثير، سلكوا منحنى آخر ليجعلوا من وظائفهم أمرًا فريدًا من نوعه.

لقد تفهم هؤلاء الأشخاص شخصياتهم الفريدة من نوعها، ومن ثم جعل كل منهم شخصيته تعمل فى صالحه، وأنت يمكنك ذلك أيضا.

خطتك الشخصية

أنت شخص فريد من نوعك، فكل منا له مميزاته وخصائصه الفردية والتى نطلق عليها مصطلح "الشخصية". بعضنا ينمو ويزدهر تحت الضغط، والبعض الآخر يكره ذلك. بعضنا يسعى إلى أن يكون مشهورًا بين الناس، والبعض الآخر يفضل أن يعيش ببساطة بين الجماهير. بعضنا يحتاج إلى التجانس مع الآخرين، والبعض الآخر يجد متعته فى التحدى.

كلنا مختلفون.

وبما أننا مختلفون، فيتبع هذا أننا نحتاج إلى طرق متنوعة لتحقيق النجاح، فما يصلح لى ربما لا يصلح لك، والأعمال التى ترغب فى مباشرتها ستختلف غالبا وبصورة خاصة عن الأعمال التى يرغب أعز أصدقائك أو شريكك أو زميلك فى العمل فى مباشرتها. وبدلًا من أن أعطيك نصيحة تخاطب العامة؛ سأساعدك على تكوين برنامج تطوير شخصى مفصل خصيصا لك ولشخصيتك.

علم النجاح

أقدم لك فى هذا الكتاب نصائح تم التأكد من فاعليتها.

إننى متأكد أنك سمعت عن - أو ربما أتممت - اختبارات الشخصية. فى الحقيقة يوجد بالفعل العديد من اختبارات الشخصية أو اختبارات القياس النفسى منذ عدة عقود. إذا طلبت منك أن تحدد اختبارًا للشخصية، أراهن أنه يمكننى تخمين الاختبار الذى تفكر فيه؛ لكنك ربما تفاجأ عندما تسمع أنه تم تطوير ذلك الاختبار منذ خمسين عامًا. ومنذ ذلك الحين تقدم علم النفس إلى الأمام.

أصبحت اختبارات الشخصية الحديثة أكثر دقة وأفضل فى التنبؤ بما يحتاج إليه الناس لتحقيق النجاح. من خلال إكمال الاستفتاءات واتباع النصائح الموجودة فى هذا الكتاب، سيتم إرشادك إلى سبعة أبعاد رئيسية للشخصية، وقد أجرى البحث على هذه الأبعاد من خلال نصف مليون شخص؛ ينتمون إلى طوائف متنوعة مثل المدراء التنفيذيين والمقاولين والطلاب والجنود، وينتسبون إلى بلاد متنوعة ابتداء من المملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية ومرورًا بالبرازيل والصين.

منذ زمن ليس ببعيد؛ طلبت منى قناة "بى بى سى" اختبار شخصيات المشاهير والراقصين المحترفين فى برنامجها "Strictly Come Dancing". لقد كان تحليلى لشخصيات المشاهير بمثابة الأداة التى سمحت لى بعمل تنبؤات

دقيقة عن مدى تحقيق الزوجين للنجاح ومدى صعوبة التمارين التى يقومون بها ومدى شهرتهم بين عامة الناس، فالمشاهير الذين أشرقوا ولمعوا فى البرنامج هم من تمكنوا من فهم شخصياتهم ونقاط قوتهم الفريدة.

من خلال فهم شخصيتك واكتشاف مواهبك الخاصة والعمل على صقلها، يمكنك تحديد الطريق المناسب لك لتحقيق النجاح. ربما تعمل فى إحدى المؤسسات الكبرى وتريد صعود السلم الوظيفى، وربما تعمل فى الأعمال الحرة وتدرك أن رزقك يعتمد على مدى جودة ما تقوم به، أو ربما تود أن تكون ناجحا فى بعض المجالات الأخرى - أن تكون والدًا أفضل أو جامع تبرعات أكثر نجاحًا أو أحد رجال الأعمال المغامرين. مهما كانت أهدافك؛ ستحققها من خلال تعلم المزيد عن شخصيتك واتباع النصيحة التى صممت بطريقة مثالية لتتلاءم معك، ومعك أنت فقط.

هل أنت مستعد لاكتشاف أفضل نقاط قوتك؟

١

أحسن استغلال قدراتك

"إن أداء الشخص يعد شيئًا متفردًا، تمامًا مثل نقاط قوته. الأمر فى النهاية متعلق بالشخصية".

"بيتر دراكر": كاتب فى علم الإدارة.

كأحد علماء النفس؛ فإننى مفتون بالناس وبالأسباب التى تجعل بعضهم يحقق النجاح بينما يتعثر الآخرون. لقد قمت بدراسة العديد والعديد من محققى الإنجاز العالى والمتألقين فى مجالاتهم. لقد عملت مع العديد من الأعضاء المنتدبين والمدراء التنفيذيين ومندوبى المبيعات بالإضافة إلى الشخصيات الرياضية البارزة ومجموعة من المشاهير؛ مثل مقدمى البرامج التليفزيونية ونجوم موسيقى "البوب" وعارضات الأزياء. إننى اعمل مع فرق عمل ومؤسسات بأكملها، لأقدم لهم المساعدة ليكونوا أكثر فاعلية وإبداعية ونجاحا.

ما لاحظته خلال هذا العمل؛ أن الأشخاص الأكثر ذكاء والأفضل تعليما ليسوا دائما من يؤدون أعمالهم بنجاح باهر، فالذكاء المستمد من الكتب فقط لا يحقق لك سوى نجاح محدود. إننى متأكد أنه يمكنك التفكير فى هؤلاء الأشخاص الذين يمتلكون عقولا بحجم الكواكب، فإنهم يمتلكون مستوى خرافيًّا من الذكاء، إلا أنهم لا يمتلكون أيًّا من المهارات الاجتماعية. من ناحية أخرى؛ ربما تعرف أناسًا مثل المقاولين أو رجال الأعمال الذين لم يذهبوا إلى الجامعات بل وربما لم يكملوا تعليمهم المدرسى، ولكنهم لا يزالون يغيرون من حياتهم بتحقيق مزيد من النجاحات الباهرة. لقد نجحوا فى حياتهم بسبب ما يمتلكونه من التصميم وحب الاستطلاع والقدرة على التكيف والإقناع. بكلمات أخرى؛ لقد حققوا النجاح بسبب سماتهم الشخصية - شخصياتهم.

تكتسب الشخصية المزيد من الأهمية عند العمل الجماعى أيضًا. إننى أعمل مع فرق عمل كاملة لأساعدهم على أن يعملوا معا بمزيد من الفاعلية. عندما يفهم كل عضو فى الفريق محفزات الآخرين وطرقهم فى التفكير، فإنهم يندمجون مع بعضهم البعض ويعملون بسرعة أكبر؛ حيث يتجنبون أخطاء الفهم غير الضرورية، وفى نفس الوقت يؤدى ذلك إلى إذكاء القوى الإبداعية البناءة. لذلك تعرف على شخصيتك جيدا لتحصل على لمحة عن كيفية العمل مع الآخرين بمزيد من الفاعلية.

اكتشف نفسك

لقد قمت بتأليف هذا الكتاب لأساعدك على تحقيق أقصى استفادة من قدراتك، وفيما يلى شرح للطريقة التى قام عليها تركيب الكتاب ليحقق هذا الغرض:

- فى الفصل ١: أتحدث معك عن مفهوم "الشخصية" وكيف يمكن أن تساعدنا، كما أننى أدرجت لك فى هذا الفصل سبعة استفتاءات لتعمل من خلالها. إننى أوصيك بإكمال تلك الاستفتاءات قبل الانتقال إلى المرحلة التالية؛ من خلال هذه الطريقة فقط؛ يمكنك الاستفادة من الجزء الباقى من الكتاب.
- الفصول من ٢ إلى ٨ تغطى سبعة جوانب مختلفة للشخصية. بمجرد إتمامك العمل على الفصل ١، يمكنك الانتقال بحرية إلى أى من هذه الفصول. تعامل مع هذا الأمر بما يتفق مع طبيعتك، أى اختر ما يحلو لك. إذا جذب أحد الاستفتاءات الموجودة بالفصل ١ انتباهك، فاقفز مباشرة إلى ذلك الفصل. لقد تم شرح الاستفتاء ١ فى الفصل ٢ والاستفتاء ٢ فى الفصل ٣ وهكذا.
- فى الفصل ٩: أرشدك من خلال خطة عمل لجمع الأشياء معا وبذل قصارى جهدك. استخدم هذا الفصل للتأكد من أن أهدافك الجيدة قد ترجمت إلى أعمال وتغييرات إيجابية يمكنك إقحامها فى عملك وحياتك الخاصة.

دعنا نبدأ فى الحال بإجراء اختبار سريع لاكتشاف شخصيتك، أى المقومات الشخصية التى تجعل منك شخصا فريدا. بدلا من مجرد القراءة عن مفهوم الشخصية أو عن كيف يمكنك استغلال أفضل مقوماتها، ما رأيك فى التقاط قلم والإجابة عن أسئلة قليلة الآن؟

استفتاء ١

هذا الاستفتاء يعد الأول من سبعة استفتاءات قصيرة، ويحتوى كل استفتاء على عشر جمل. اعمل على تلك الجمل بسرعة وحدد إذا ما كنت توافق أو لا توافق على كل منها. لكى تظهر شخصيتك الحقيقية، اعمل على تلك الجمل بأقصى سرعة تستطيعها. كلما زادت فترة تفكيرك فى الجملة، قلت دقة النتائج. اختر الإجابة التى تستحوذ على عقلك، تلك الإجابة التى تشعر بصحتها من داخلك.

	أوافق	لا أوافق
١ عادة ما أشرع فى قراءة كتب متعددة فى نفس الوقت.		
٢ غالبا ما أبدأ فى مشاريع أو هوايات ثم لا أنتهى منها.		
٣ يمكننى الحفاظ على تركيزى لفترات طويلة من الوقت.		
٤ أستمتع بحل الألغاز والكلمات المتقاطعة ولعبة السودكو.		
٥ نادرا ما أزور المعارض الفنية والمتاحف والمعارض العامة.		
٦ يقول الناس: إننى غالبا ما أخرج بأفكار عظيمة.		
٧ نادرًا ما أفكر فى الأسئلة الروحانية والفلسفية.		
٨ أفضل اتخاذ القرار الذى يعتمد على الحقائق أكثر من العواطف.		
٩ دائما ما أهتم بطريقة عمل الأشياء.		
١٠ أستمتع بقراءة الشعر.		

دوِّن إجاباتك ـ سأشرح لك فى الفصل٢ كيف تجمع النقاط فى الاستفتاء. بدلا من أن أطرح عليك الكثير من الأسئلة كلها فى آن واحد، سأقسمها لك على طول هذا الفصل. المزيد سيأتى قريبًا جدًا.

ما مفهوم "الشخصية" بالضبط؟

أخبرنى "روجر هولدزورث"؛ الشريك المؤسس بالشركة الاستشارية "سافيل آند هولدزورث" والخبير فى قياس الشخصية:

"الشخصية" هى الإجابة المتوقعة عن السؤال: "كيف يتصرف الإنسان؟".

تعود طريقة تصرفك إلى شخصيتك؛ وهى مجموعة من التفضيلات المحفورة داخل العقل. للشرح الدقيق؛ دعنا نأخذ جولة سريعة داخل العقل.

الكائن البشرى هو النوع الوحيد من الكائنات الذى لديه القدرة على الانخراط فى أفكار مدروسة - أن يفكر فى المستقبل ويضع الخطط ويتخيل الأشياء التى لم يرها قط ويتأمل فيما يدور فى عقول الآخرين.

لكن التفكير العقلى الواعى يحتاج إلى بعض الوقت ويستنفد الطاقة. تخيل لو أن أسلافنا فى عصور ما قبل التاريخ قد احتاجوا إلى الانخراط فى التفكير العقلى الواعى فى كل شىء. عندما يتواجهون مع حيوان وحشى، فإن آخر شىء احتاج إليه أسلافنا هو التفكير فى أفضل طريقة للتحرك. "يا إلهى! هذا الحيوان الغاضب يمتلك كمية كبيرة من الأسنان البشعة. إننى أتساءل لماذا يجرى هذا الحيوان نحوى. أممم، إننى أتساءل ماذا يجب أن أفعل؟". تأخرت كثيرا؛ لقد التقم الوحش الجائع قدمك بين فكيه.

لا، لقد عاش أسلافنا وسط هذه المخاطر لأنهم طوروا بعض الأساليب العقلية المختصرة والتى ساعدتهم على التحرك بسرعة كبيرة: "إذا شاهدت مخلوقًا مرعبًا، اهرب بسرعة!". بدون سؤال عن ذلك، بالطبع اهرب بسرعة مثل الضوء الوامض.

تشبه هذه الأساليب المختصرة أنماط التحكم الآلى فى المخ - أى مجموعة قواعد يتبعها المخ فوريًّا إذا لم تخبره أنت بشىء آخر. ربما امتلك الناس فى الأزمان الغابرة بعض القوانين البسيطة مثل "إذا رأيت الطعام، أضعه فى فمى وأبدأ فى مضغه بسرعة" أو "إذا أغضبنى الناس، فسوف أضربهم على رؤوسهم".

لقد قمنا بتطوير القليل من تلك الأساليب منذ ذلك الحين؛ ولكن لا نزال نعمل على تطوير أساليب مختصرة جديدة للتعامل مع العالم الحديث وتجنب الاستنفاد العالى للطاقة أثناء التفكير العقلى، ويأتى هنا الجزء الأهم: يمكن تحديد شخصيتك من خلال الطريقة التى يتم من خلالها وضع تلك الأساليب المختصرة داخل عقلك. "إذا وقع الحدث (س)، فإننى أقوم بالعمل (ص)".

على سبيل المثال؛ ربما تكون القاعدة الخاصة بك هى، "إذا رأيت شخصًا غريبًا، أذهب إليه وأقول مرحبا"، وربما تأمل من هذه القاعدة أن تكون شخصًا اجتماعيًّا، أو ربما تكون قاعدتك هى، "إذا رأيت شخصًا غريبًا، سأنظر إلى أسفل وأنصرف"، وتأمل من هذه القاعدة أن تكون أكثر تحفظًا.

خلال دقائق قليلة سأتحدث بعمق عن مفهوم الشخصية؛ ولكن حان الوقت لقيامك باستفتاء آخر.

استفتاء ٢

يوجد هنا عشر جمل أخرى. للمرة الثانية، حدد بسرعة إذا كنت توافق أو لا توافق على كل منها. تجنب قضاء الكثير من الوقت فى إجاباتك لكى تحصل على الانعكاس الصحيح لشخصيتك.

	أوافق	لا أوافق
١ نادرا ما أشعر بالقلق.		
٢ فى بعض الأحيان أشعر بالتوتر قبل الأحداث المهمة.		
٣ هناك القليل من الأشياء التى تزعجنى.		
٤ أواجه بعض الصعوبة فى النوم بين الفينة والفينة.		
٥ أشعر بالقلق كثيرا.		

٦ عادة ما أكون هادئًا فى الأزمات.		
٧ أشعر بالإحباط بدون سبب مقنع.		
٨ أتمنى أن أقلل من مستوى القلق لدىَّ.		
٩ إننى شخص بسيط ومريح.		
١٠ لا أتضايق عندما يتحدث الناس عنى بسلبية أو بطريقة نقدية..		

هل دونت إجاباتك؟ عظيم! لنواصل الرحلة مجددًا.

هل الشخصية أمر طبيعى أم مكتسب؟

هل ولدنا بشخصياتنا الحالية أم أنها تطورت وفقًا لنمونا؟

كلا الأمرين صحيح بقدر ما.

ولدتنا أمهاتنا ببعض السمات التى نمتلكها فى شخصياتنا الحالية. يقول العلماء إن ما يقرب من نصف صفاتنا الشخصية ربما تكون موروثة - أى منقولة عن طريق الجينات. بنفس الطريقة؛ وكما أن بعض الحالات - مثل أمراض القلب وارتفاع ضغط الدم - تكون موروثة جزئيا، فإن الشخصية ربما تكون كذلك أيضا. سواء كنت إنسانًا اجتماعيًّا أو متحفظًا أو كنت إنسانًا مفرطًا فى التنظيم أو شديد الإهمال فإن هذه الصفات تنتقل فى سلاسل الحمض النووى التى تنتقل إليك من والديك.

وعلى الرغم من ذلك؛ فإن جيناتك لا تمثل إلا جزءًا من ذلك الأمر؛ فهى تضع النموذج الأصلى للقواعد الخاصة بك، أى أنها بمثابة المسودة الأولى فى المخطط، ثم يأتى دور التنشئة والتى تصقل تلك المسودات الأولية.

لنفترض أنك ولدت وأنت تحمل جينات إنسان اجتماعى، فإذا أصر والداك على بقائك فى الخارج دائما حتى فى أيام الشتاء القارص للعب مع الأطفال الآخرين، فهذا العمل ربما يعزز من طبيعتك الاجتماعية؛ لكن إذا أصر والداك على بقائك بداخل المنزل لتدرس واجباتك واللعب على الكمبيوتر بمفردك، فهذا العمل ربما يغير من المخطط لتكون بذلك إنسانًا أقل اجتماعية.

أو افترض أنك نشأت وترعرعت بين والدين يخبرانك طوال الوقت بأن غرفتك غير مرتبة. لكى تسهل على نفسك الحياة؛ فربما تستجيب لذلك من خلال تطوير قاعدة تقول "إذا رأيت الغرفة فى فوضى، فسأقوم بترتيبها". لا حاجة للتفكير فى الأمر. تجنب المشاحنات الناجمة من إخبارك بأن تكون مرتبا، وذلك من خلال القيام بذلك بصورة آلية، لكن إذا سمح لك والداك بأن تترك الغرفة مثل سلة المهملات، فربما تنمو بمخطط يقول "إذا رأيت الغرفة فى فوضى، فهذا ليس بالأمر الجلل".

فامتلاك مثل هذه القواعد والمخططات سيوفر لك الوقت ويبعدك عن القلق، فهى تخبرنا بالطريقة التى نتصرف بها دون أن نضطر إلى كثير من التفكير الشاق.

كيف يساعدك ذلك الأمر إذن فى تحقيق النجاح؟

بمجرد أن تفهم طبيعة شخصيتك والقواعد والمخططات التى تحكم حياتك، يمكنك البحث عن المواقف التى تسمح لك بالعمل على نقاط قوتك. يمكنك أن تجد بعضًا من أصحاب العمل أو المؤسسات التى تقدر الطريقة التى تعمل بها، كما يمكنك البحث عن الصداقات أو المواقف التى تسمح لك باستخدام مواهبك. يمكنك تعويض نقاط ضعفك من خلال التواجد برفقة أشخاص بارعين فيما تعجز عنه. قم بذلك ويمكنك تحقيق النجاح. النجاح الحقيقى.

استفتاء ٣

حان الوقت لعشر جمل أخرى؛ حيث إننى أتعهد بأن تظهر جميع النتائج قريبًا. الآن؛ قم فقط بتدوين ردود فعلك الفورية تجاه كل جملة من الجمل التالية.

	أوافق	لا أوافق
١ أمثل غالبا مركز الاهتمام فى التجمعات الاجتماعية.		
٢ إننى بارع فى قول النكات ورسم البسمة على شفاه الآخرين.		
٣ إننى إنسان منغلق على نفسى للغاية.		
٤ غالبا ما أجد نفسى أبدأ بالحديث مع الغرباء.		
٥ أنتقى أصدقائى بحرص.		
٦ أحب قضاء بعض الوقت بعيدا عن كل الناس لأفكر بصفاء.		
٧ لدىَّ العديد من الأصدقاء.		
٨ أحصل على أصدقاء جدد بسرعة وسهولة بالغة.		
٩ يحتاج الآخرون إلى كثير من الوقت ليعرفونى جيدا.		
١٠ أفضل الاستماع إلى الآخرين أكثر من التحدث عن نفسى.		

تنقيح القواعد

لا تعتبر جميع مخططات الشخصية مفيدة لنا كبالغين. يأتى الخطر حين تخبرنا شخصيتنا بالتصرف بطريقة تمنعنا من تحقيق النتائج التى نرجوها.

هل يمكنك تغيير مخططاتك إذن؟

الخبر الطيب هنا هو أنه يمكنك ذلك.

أنت تقومين بذلك بشكل ثابت يوميًّا. لنقل إن لديك صديقة ترتدى بعض الملابس التى تغرم بها ولكنك تكرهين ذلك النوع من الملابس. ستشعرين من داخلك بالاشمئزاز، لكن عندما تسألك صديقتك عن رأيك، سترسمين الابتسامة على وجهك وتقولين، "إنه رائع!".

يشبه عقلك حديقة من العشب الأخضر العالى الارتفاع، بارتفاع الكتف. فى كل مرة تأخذ جولة فيه باستخدام نفس المسار، فإنك تدوس على العشب وتجعل من السهل اتباع هذا المسار، وبوصول سن البلوغ سيكون لديك عدد من المسارات جيدة التأسيس.

كلما استخدمت تلك المسارات أكثر وأكثر – ربما البحث عن أشخاص آخرين بدلا من تجنبهم، أو ترتيب منزلك بدلا من تركه تعمه الفوضى – صارت أقوى وأقوى. تعكس شخصيتك الحقيقة المادية التى تقول إن بعض الروابط والمسارات داخل عقلك ربما تكون أقوى من البعض الآخر.

لكن يمكنك إعادة تشكيل شخصيتك هذه. ففى مهنتى كمدرب؛ عملت مع مئات الأشخاص الذين اكتسبوا بعض العادات الجديدة لأنهم أرادوا ذلك. وأنت أيضا يمكنك ذلك.

لا يعنى وجود ممر قديم فى العشب الطويل، أنه لا يمكنك طرق ممر جديد. يمكنك البحث عن اتجاه جديد فى الحديقة، ساحقا العشب الأخضر تحت قدميك لعمل ممر جديد، وفى كل مرة تسير بتمهل على طول هذا الممر الجديد، فإنك تسهل السير عليه فى المرة التالية. ومع الاستخدام المستمر؛

فإنك تحول هذا الممر الذى يمكن رؤيته بشق الأنفس إلى ممر محدد وواضح تماما، وكذلك الحال بالنسبة للعقل؛ فإنك تستبدل بمخططاتك الأصلية مخططات جديدة، للقيام بسلوك جديد مرغوب فيه.

استفتاء ٤

هل جهزت قلمًا جافًا أو قلم رصاص؟ تذكر أن تتعامل مع هذه الجمل بسرعة كبيرة بقدر المستطاع.

	أوافق	لا أوافق
١ أستمتع بوضع الخطط وعمل قوائم بالأشياء التى سأقوم بها.		
٢ عادة ما أتخذ قراراتى بسرعة كبيرة.		
٣ عادة ما أرتب الأشياء مسبقا بطريقة جيدة.		
٤ أبحث بحرص قبل اتخاذ القرارات.		
٥ أستمتع بتحدى المخاطر.		
٦ يقول الناس إننى إنسان عفوى.		
٧ أهدف إلى الكمال فى كل شىء أقوم به.		
٨ التخطيط المسبق غالبا ما يزيل الإثارة من حياتى.		
٩ إننى حريص وأعطى كثيرًا من الاهتمام لأى مهمة أقوم بها.		
١٠ غالبا ما أكون أول من يجرب الأشياء الجديدة.		

هذا هو الاستفتاء الرابع من بين السبعة ـ لقد قطعنا أكثر من نصف الطريق بالفعل. يبقى القليل فقط لإنجازه!

لا يمكننى التغيير من شخصيتى!

يرى العديد من الناس أنه لا يمكنهم التغيير من شخصياتهم. ربما يقولون لأنفسهم:

- "إننى متأخر دائما".
- "إننى سريع الانفعال ـ لا يمكننى علاج هذا الأمر".
- "لست من النوع الكثير الإبداع ـ لم أكن من ذلك النوع ولن أكون أبدا".
- "إننى منظم جدا ـ هذه هى شخصيتى".

لكن الناس يمكنهم التغيير، وهم يتغيرون بالفعل. إليك هذه الحقيقة: كل شخص يمكنه تغيير سلوكه، إذا بذل بعض الجهد فى سبيل ذلك.

دائما ما كانت والدتى؛ التى تقترب من الستين عاما، تعتقد أنها ليست جيدة فى استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة، لكن على مدار العام الماضى تعلمت الكثير. يمكنها الآن إرسال الرسائل عبر البريد الإلكترونى والتسوق من خلال الإنترنت واستخدام الكاميرا للحديث مع الأصدقاء والعائلة فى جميع أنحاء العالم، كما تعلمت أيضا كيفية استخدام المؤقت فى كاميرا التصوير الرقمية الخاصة بها، لالتقاط صور للأصدقاء بدون أن يمسك أى منهم الكاميرا؛ وبما يمكنهم جميعا من الظهور فى الصورة. إذا تمكنت أمى من تغيير نفسها، فيمكنك ذلك أيضا.

لا تقل إنك لا تستطيع القيام بشىء ما أو إنك مطبوع على هذا النحو. لأن هذه الأسباب ما هى إلا مجرد أعذار واهية ستمكنك من الخروج من المأزق حاليا، لكنها ستسمح لك بالتمادى فى تكرار أنماط السلوك الضارة.

هل يمكن تغيير ما هو متأصل بداخلك؟

ربما تعتقد أنك كبرت جدا على التغيير، أو ربما سمعت أن المخ ينتج عددًا محددًا من الخلايا، وبعد سن محددة، يفقد المخ مئات الآلاف من الخلايا يوميا، صحيح؟

فى الحقيقة؛ إنها خرافة، ويمكن ببعض البحث البسيط أن تتأكد من خطئها. قامت الدكتورة "اليانور ماجواير" وفريقها فى جامعة لندن، بعمل أشعة لمخ بعض سائقى التاكسى ثم مقارنتها بالأشخاص العاديين. اكتشفوا أن جميع سائقى التاكسى لديهم حصين – منطقة فى المخ مسئولة عن الملاحة – أكبر فى الحجم، كما اكتشفوا أن سائقى التاكسى الذين عملوا فى القيادة لفترات طويلة – بعضهم تجاوز أربعين عاما – لديهم الحصين أكبر حجما مقارنة بالباقين.

نحن نعرف أن المخ يقوم بإنتاج الأنسجة العصبية طوال حياتنا – العملية التى تعرف باسم "تخليق النسيج العصبى". بالإضافة إلى أن المخ يُكون روابط بين تلك الأنسجة العصبية حتى مع تقدم السن (عملية "رأب الأنسجة العصبية"). إن نقص التجارب الجديدة والجهد هو الذى يسمح لمخك بالتضاؤل، وبنفس الطريقة التى تساهم بها ألعاب الضغط فى بناء العضلات، فإن العلم الحديث يظهر أن التمرينات العقلية يمكنها توسيع مناطق المخ. يمكنك مساعدة المخ على مزيد من النمو!

هذه هى وجهة نظرى إذن. إذا أردت التغيير، فقط قم بذلك. فى المرة التالية التى تقول فيها لنفسك "أنا لست جيدا فى ...."، اسأل لنفسك "لماذا لست جيدا؟".

استفتاء ٥

أنت تعرف المطلوب. كن سريعا مثل البرق، تقدم للأمام!

	أوافق	لا أوافق
١ أتحدث عن رأيى حتى إن لم يستمتع الآخرون بالاستماع إليه.		
٢ أغير من أسلوبى ليتناسب مع مختلف الأشخاص.		
٣ عادة ما أنتقد الآخرين.		
٤ أشعر بالضيق عندما أضطر إلى رفض الناس.		
٥ أستمتع بالمناخ التنافسى فى المناظرة المفعمة بالحيوية.		
٦ دائما ما أبذل الجهد لأوضح وجهة نظرى للآخرين.		
٧ لا أهتم كثيرا برأى الآخرين فىَّ.		
٨ عادة ما أشعر بالسعادة عندما أكون متوافقا مع رغبات الآخرين.		
٩ لا أخشى الدخول فى نزاع.		
١٠ أشعر بالراحة عند القيام بالشكوى عند الضرورة.		

تغييرات بسيطة تؤدى إلى نتائج كبيرة!

الخبر الطيب هنا هو أن العديد من التغييرات التى اقترحتها فى هذا الكتاب لا تعد تغييرات شاملة لحياتك لكنها مجرد تعديلات بسيطة.

إليك هذا السؤال: كم عدد الدقائق التى تفصل بين الجراح الماهر والجراح الفاشل؟ نعم، إن ما قرأته الآن صحيح. الدقائق! هل تشعر بالحيرة؟ دعنى أفسر لك الأمر.

نظر الباحثون فى الولايات المتحدة الأمريكية إلى الفوارق بين الجراحين العظماء والجراحين متوسطى المستوى. لا يوجد فى الولايات المتحدة نظام للخدمة الصحية العامة، لذلك فإن المرضى لديهم حرية تغيير الجراح إذا لم يشعروا معه بالراحة. لذلك يقيم المرضى أداء الجراحين طوال الوقت، مما يسمح بتحقيق مزيد من الربح للجراحين الماهرين وتقليل الربح بالنسبة للجراحين غير الماهرين.

لكن الغريب فى الأمر هو أن الباحثين لم يقدروا على إيجاد الفوارق فى مهارات الجراحة بين الأطباء ذوى المستوى العالى والأطباء متوسطى المستوى. تركزت الفوارق الرئيسية فى كيف يستمع الجراح إلى المريض وكيف يظهر له التعاطف وكيف يجيب عن أسئلته.

نعود مرة ثانية إلى السؤال الذى طرحته من قبل: كم عدد الدقائق التى تفصل بين الجراح الماهر والجراح الفاشل؟ الإجابة هى: ثلاث دقائق. يميل الجراحون ذوو المستوى العالى إلى قضاء ثلاث دقائق - فى المتوسط - أكثر من نظرائهم الأقل شهرة، وذلك عند الإجابة عن أسئلة المرضى.

ثلاث دقائق للاستماع. ليست بالكثير؛ أليس كذلك؟ لكن بالنسبة لمعرفة الخلفية الصحية للمرضى ومدى المنفعة التى يجنيها الأطباء من هذا، فإن تلك الدقائق الثلاث لها أهمية عظيمة جدًّا.

إن العديد من الأسرار الخفية للنجاح لا تحتاج سوى إلى بضع دقائق فقط. إننى لا أطلب منك أن تغير من شخصيتك. فقط قم ببعض التعديلات البسيطة وبعض التحسينات الذكية لما تقوم بعمله، لتجعل من نفسك أكثر نجاحًا.

استفتاء ٦

هذه عشر جمل أخرى. تعامل معها بسرعة كبيرة.

	أوافق	لا أوافق
١ أقرأ على الأقل دستة من الكتب سنويًا.		
٢ غالبا ما أكون أول شخص يشترك فى الدورات التدريبية الجديدة.		
٣ أعتقد أن أفضل طريقة للتعلم تتمثل فى ممارسة ما يتم تعلمه وليس فى القراءة عنه.		
٤ يقول عنى الناس إننى خبير فى مجالى.		
٥ أقرأ وأبحث كثيرًا قبل خوض أى تجربة جديدة.		
٦ أكره الأيام التى قضيتها فى الدراسة ودخول الاختبارات.		
٧ أفضل القراءة عن مشاهدة التلفاز.		
٨ لا أحب المحاضرات والندوات العلمية.		
٩ أعرف عن موضوعى أكثر من الأشخاص الذين أعرفهم.		
١٠ أرى الدورات التدريبية كانتهاك لمهامى اليومية.		

ستنتهى من هذا قريبا ـ بقى أمامك استفتاء واحد فقط ....

إذا أردت ذلك، يمكنك القيام به

ألم تتعلم أى لغة من قبل؟ لقد درست قليلا عن اللغة الفرنسية فى المدرسة وأتذكر خطواتى المتعثرة الأولى فى هذه اللغة، كما أذكر ذهابى إلى فرنسا

فى رحلة كشفية استمرت أسبوعًا وأتذكر ذهابى لشراء الإفطار فى صباح اليوم الأول. أثناء وقوفى خارج المخبز، حاولت تذكر عبارة "أريد شراء" (بالفرنسية). ثم ما هى الكلمة المقابلة لكلمة "خبز"؟ وما هى الكلمة المقابلة لكلمة "بعض"؟ وهنا قابلتنى مشكلة فى اختيار أداة الجر المذكرة أم المؤنثة. بالطبع؛ لا بد أن أضيف عبارة "من فضلك"؛ فتكون الجملة "أريد أن أشترى بعض الخبز من فضلك".

اضطررت إلى التدرب على ما أريد قوله قبل ذهابى فى هذا الصباح الأول، لكن فى اليوم التالى اتسمت المحادثة بمزيد من السهولة وفى اليوم الثالث تزايدت هذه السهولة. كلما تزايد تدريبى المستمر على ما أقوم به، أصبح هذا العمل من العادات الخاصة بى.

أنت يمكنك القيام بذلك أيضا. يتم حشو الجزء القديم من المخ - المعروف غالبا باسم المخ السفلى - بالقواعد اللاشعورية التى تحاول دفعك للتصرف بطرق غريزية وفورية. يعد المخ السفلى بمثابة الربان الآلى - الآلية التى تتحكم فى تصرفك عندما لا تعير الانتباه إلى الموقف. إنك تمتلك "مخًّا علويًّا" أيضا، والذى يعد ربان السفينة ومركز التحكم التنفيذى. عند حدوث الموقف، يسمح لك صوت العقل فى رأسك بإلغاء القواعد الموجودة فى المخ السفلى إذا أردت ذلك.

ربما يحثك عقلك السفلى على أن تصرخ أو تصدم شيئًا ما بيدك فى حالة الغضب، لكن عقلك العلوى سيخبرك أن لكم رئيسك لا يعد فكرة جيدة. أو ربما يغريك مخك السفلى لتناول ١٤ قالبًا من الشيكولاتة دفعة واحدة، بينما يقرر مخك العلوى أن هذا السلوك ليس بالأمر الجيد بالنسبة لمحيط خصرك.

كلما ألغيت من مخططات مخك السفلى وعملت على تغيير سلوكك، زادت سرعة تبنيك مخططات جديدة. لذلك؛ مهما كان الأمر الذى تريد عمله، فإنك تحتاج فقط إلى أن ترغب فى تغييره ثم تمارسه بعد ذلك.

استفتاء ٧

وهنا نصل إلى الجمل العشر الأخيرة.

	أوافق	لا أوافق
١ لدىَّ إحساس واضح بتوجهاتى فى الحياة.		
٢ أتجنب بقدر استطاعتى التحديات الصعبة والمشاكل العصيبة.		
٣ لدىَّ رغبة قوية فى التنافس والفوز بكل أمر أقوم به.		
٤ أستمتع بقيادة الآخرين.		
٥ أحيانا ما أشعر أننى أسير مع التيار.		
٦ أعلم تماما ما أريد أن أحصل عليه من عملى.		
٧ لست إنسانا تنافسيًّا.		
٨ لا أهتم بأن تكون لدىَّ سلطات على الآخرين.		
٩ أنا مصمم على النجاح حتى لو اضطررت لتقديم تضحيات شخصية.		
١٠ أعتقد أننى شخص عالى الطموح.		

تعليمات الاستخدام

يقوم كل استفتاء من الاستفتاءات السبعة بقياس أحد الأبعاد المختلفة للشخصية. يمكن قياس الأشياء المادية بطرق مختلفة. يوجد العديد من الأبعاد القياسية للارتفاع والطول والعرض، وبالطبع يمكننا قياس مدى

ثقل الشيء، كما يمكننا قياس وزنه أيضا. ماذا عن الأبعاد الأخرى، مثل اللون والملمس؟ يمكننا استخدام طرق مختلفة لوصف الأشياء اليومية - التى تتراوح بين أجهزة الكمبيوتر والصناديق المصنوعة من الورق المقوى، وساعات اليد وآلات الغسيل - وبنفس الطريقة يمكن قياس شخصيتنا باستخدام أحد الأبعاد السبعة.

يمثل كل بعد مقياسًا متدرجًا. على سبيل المثال؛ يمكن أن تكون اجتماعيًّا للغاية أو اجتماعيًّا إلى حد ما أو اجتماعيًّا إلى حد قليل أو غير اجتماعى على الإطلاق. ربما أيضا تكون فائق التنظيم أو منظمًا إلى حد ما أو غير منظم أو غير منظم تماما. كى تتناسب معك النصائح الواردة فى هذا الكتاب، قسمت الناس إلى درجات؛ عالية أو منخفضة أو متوسطة. يعد هذا الكتاب أحد الكتب القليلة التى لن تضطر إلى قراءتها كاملا. أنت تمتلك نقاط قوة خاصة بك، لكن لديك أيضا تحديات خاصة؛ ولذلك فإن النصيحة - التى ستساعدك على النجاح - تحتاج إلى أن تكون موضوعة خصيصا لتناسب نمط شخصيتك.

فى كل فصل؛ تقوم أولا بتجميع النقاط التى أحرزتها فى أحد الاستطلاعات لتستنبط إذا ما كنت من أصحاب المستوى العالى أو المنخفض أو المتوسط فى ذلك البعد. إذا ما كنت عالى المستوى، ستقرأ كل الأقسام المتعلقة بأصحاب المستوى العالى. إذا ما كنت منخفض المستوى، ستقرأ فقط الأقسام المتعلقة بأصحاب المستوى المنخفض.

لكن، ما العمل إذا ما كنت متوسط المستوى. وفقا لخبراتى؛ يحتاج معظمنا إلى أن يناضل لكى يصل إلى النهاية العليا فى كل بعد، لذلك انتبه جيدا إلى النصائح الموجهة لذوى المستوى المنخفض. ربما تجد أن بعض النصائح الموجهة لذوى المستوى المنخفض لا تناسبك، لكن الكثير منها سيساعدك على النمو والتطور والإنجاز.

هل بدأت تتساءل عن نمط شخصيتك؟ نحن على أتم الاستعداد لنبدأ.....

تحذير! خطر قادم!

ثلاثة أسئلة أخيرة قبل أن نبدأ. هل تعرف شخصًا ما مفرطًا فى الثقة بالنفس أو يكون مغرورًا فى بعض الأحيان أو ربما حتى يكون متكبرًا بعض الشىء؟ من المرجح أنك تعرف أحدًا على هذه الشاكلة.

ماذا عن شخص ما غير منظم بعض الشىء وغالبا ما يتأخر عن الميعاد الذى ستقابله فيه وربما يكون من أكثر الشخصيات التى لا يمكن الاعتماد عليها؟ بالتأكيد؛ يمكننى التفكير فى قليل من الأصدقاء الذين يتصفون بذلك.

وماذا عن صديق أو زميل ثرثار بالفعل؟ ذلك النوع الذى يحتكر المحادثة لصالحه ويتحدث لنفسه وحسب؟ نعم؛ إننى أعرف هذا النوع أيضا.

بالطبع؛ كلنا نعرف أشخاصًا مثل هؤلاء. يوجد خطر هنا. نحن نعرف أشخاصًا آخرين ممن يتصفون بالتكبر، أما نحن فلسنا كذلك. نحن نعرف أشخاصًا آخرين ممن لا يتصفون بالنظام، لكن أنا وأنت نتصرف بحرية واستقلال، هل هذا صحيح؟ نعرف أشخاصًا آخرين ممن يتصفون بالثرثرة وقلة القدرة على الاستماع - لكن نحن نتسلى فقط!

يمكننا جميعا وصف النواحى الإيجابية لشخصياتنا؛ لكن معظمنا يجد أنه من السهل أن يسلط الضوء على السمات السلبية فى الآخرين أكثر من أن يتحدث عن نفسه. تبحث عقولنا عن طرق ماكرة لتبرير سلوكياتنا لكى لا

كيف نتعرف جيدا على أنفسنا؟

هل تعتقد أنك حكم عادل على الشخصيات؟ أعتقد أننى كذلك. هل تعتقد أنك تمتلك روح دعابة أفضل من معظم الناس؟ بالتأكيد؛ أعرف أننى كذلك. وهل تعتقد أن مستواك فوق المتوسط أم دون المتوسط فيما يخص العلاقة الحميمة فى العلاقة الزوجية؟ بالطبع؛ أعرف أننى فوق المتوسط!

غالبا ما أتحدث إلى مجموعات من الناس يتألف كل منهم من مئات الأشخاص. اطلب من الناس أن يرفعوا أيديهم لأعلى للإجابة عن تلك الأسئلة الثلاثة. سواء إذا كنت أتحدث إلى مدراء أو عمال نظافة أو رجال أعمال عصاميين أو طلبة ماجستير إدارة الأعمال، عادة ما تكون الإجابة واحدة. إلى حد ما؛ يعتقد معظمهم أنهم أفضل من باقي الناس؛ حيث إننى طرحت تلك الأسئلة مرات عديدة وعديدة، يمكننى القول إن ٩٠٪ من الناس يعتقدون أنهم فوق المتوسط. هذا أمر ليس مستغربًا، أليس كذلك؟

نشعر بالإحباط من نقاط ضعفنا الفعلية. حتى التصفح السريع للبرامج التليفزيونية مثل "*American Idol*" و "*X Factor*" و "*Britain's Got Talent*"، يوضح أن الكثير من الناس لا يفهمون بالفعل حقيقة شخصياتهم.

ستسمح لك الاستفتاءات والنصائح داخل هذا الكتاب بتشخيص نفسك من خلال سبعة أبعاد مختلفة للشخصية. يشرح كل فصل الخصائص الإيجابية وكذلك الأضرار المحتملة والناجمة عن امتلاكك لهذا النمط الخاص لشخصيتك. من المحتمل أن توافق على الأشياء الإيجابية، لكن الخبرة تخبرنى أنك ربما تتخذ موقفًا عدائيًا تجاه بعض الأشياء السلبية.

لذلك؛ قبل أن نبدأ، هذه نصيحتى لك: لا تسقط ما تقرؤه من حساباتك بسرعة؛ لأن مجرد اعتراضك على بعض التعليقات التى هى أقل من المستوى الإيجابى؛ لا يعنى أنها ليست حقيقة فيك. إذا لم تعتقد أن هذه شخصيتك، فاسأل عن آراء من تعرفهم جيدا من الناس وتقبل ما يقولونه.

حان وقت اكتشاف شخصيتك ومواهبك والأشياء التى تحسن التصرف فيها. لذلك؛ دعنا ننظر فى البعد الأول من أبعاد الشخصية من خلال طرح السؤال التالى: ما مقدار الفضول لديك؟

٢

الفضول وحب الاستطلاع

"أعلم يقينًا أننى لا أمتلك أى موهبة خاصة؛ فقط الفضول والشغف والجَلَد الممزوج بالنقد الذاتى هو ما قادنى إلى صياغة أفكارى".

"ألبرت أينشتاين"؛ عالم

إذا ذهبت إلى مقابلة عمل، ربما تتوقع أن يتم سؤالك عما تعرفه عن الشركة ولماذا تريد العمل بها؛ لكن إذا كانت مقابلتك مع "هيو بيشوب" - رئيس مجلس إدارة وكالة "ميتوريت" للاتصالات، بالتأكيد سيطرح عليك سؤالاً آخر ألا وهو "أخبرنى عن رحلتك إلى العمل".

لا يعد هذا سؤالاً بقدر ما هو طلب، لكن دعنا نتوافق معه. لذلك؛ كيف ستجيب عن ذلك السؤال؟

ربما تكون إجابتك؛ أنك تغادر البيت عادة فى السابعة والنصف صباحا لتلحق بقطار الثامنة و١٤ دقيقة. ربما تشير إلى أفضل مكان على الرصيف والذى يمكنك الانتظار فيه لتجد مقعدًا فى القطار، وربما تفضل الطرف الآخر من الرصيف لتخرج من المحطة بأكبر قدر من السرعة. فى الطريق؛ تذهب إلى كافيه ستار باكس لتناول كوب من القهوة المخلوطة باللبن قبل الدخول إلى المكتب قبل تمام التاسعة.

أم هل تختلف رحلتك إلى العمل يوميًّا؟ تستقل القطار أحيانا، لكن تستقل الأتوبيس فى أحيان أخرى؛ لكى ترى الدنيا من موقع آخر أفضل. ربما تغادر إلى العمل مبكرا جدا قبل الوقت المحدد. بهذه الطريقة؛ يمكنك اكتشاف الأماكن المجهولة فى المدينة أو التعرف على الكافيتريات الجديدة أو تتفقد بعض الأساليب المعمارية التى لا يهتم بها الآخرون أو ربما تأخذ جولة فى المنتزه فى يوم مشمس.

تمثل هاتان الطريقتان المختلفتان فى الذهاب إلى العمل؛ طرفى مقياس حب الاستطلاع، فالأشخاص ذوو المستوى العالى من حب الاستطلاع يتصفون عادة بالفضول والإبداع، لكن ربما يتشتت تفكيرهم بسبب انشغالهم بالفكرة التالية، مما يعنى أنهم ربما لا يتمون ما بين أيديهم عادة، بينما الأشخاص ذوو المستوى المنخفض من حب الاستطلاع يتصفون عادة بالواقعية والأداء الجيد للمهام، لكن ربما يعانون من قلة فى الإبداع.

لا يعد أحدهم أفضل من الآخر؛ لكن أفضل الأشخاص هو من يجمع بين الإبداع والواقعية وبين ابتكار الأفكار وإتمامها. على ذلك؛ كيف يمكن قياس مستوى حب الاستطلاع لديك؟

حب الاستطلاع لديك

ألق نظرة ثانية على استفتاء ١ صفحة ١١. أعط لنفسك نقطتين فى كل مرة توافق فيها على إحدى العبارات رقم ١ و٢ و٤ و٦ و٩ و١٠. أعط لنفسك نقطتين فى كل مرة لا توافق فيها على إحدى العبارات رقم ٣ و٥ و٧ و٨. ينبغى أن تتراوح نتيجتك بين صفر و٢٠.

إذا كانت نتيجتك ١٠ أو أقل فهذا يشير إلى انخفاض مستوى حب الاستطلاع عندك. إذا كانت نتيجتك ١٦ أو أكثر فهذا يشير إلى أنك تمتلك مستوى عاليا من حب الاستطلاع. إذا كانت نتيجتك تتراوح بين ١٢ و١٤ فهذا يشير إلى أنك تمتلك مستوى متوسطًا من حب الاستطلاع.

لكن لا تحدق النظر إلى نتيجتك كثيرا. يستخدم علماء النفس البارعون اختبارات الشخصية فقط لتقديم مؤشر عن شخصية الفرد لتعثر على شخصيتك الحقيقية، اسأل عن آراء من تعرفهم جيدا. اقرأ صفات الأشخاص ذوى المستوى العالى وذوى المستوى المنخفض من حب الاستطلاع - أيهما تشعر بقوة اتصالك به؟ أو هل تشعر أنك تقع فى درجة بين المستويين؟

تذكر أنه للعمل على باقى الفصل، فإنك تحتاج فقط إلى أن تقرأ الأقسام التى تستهدف نمط شخصيتك. إذا كنت فى مستوى متوسط من حب الاستطلاع فاقرأ النصائح الموجهة لكلا الطرفين واختر النصيحة الأكثر ملاءمة لك، لكن تذكر أن النصائح فى الأقسام الخاصة بالمستوى المنخفض من حب الاستطلاع ربما تكون الأكثر إفادة لك إذا أردت أن تعزز من قدرتك على الإبداع.

ما نوع شخصيتك؟

يمكنك غالبا أن تلاحظ الفوارق فى حب الاستطلاع فى سنوات العمر المبكرة. أحد أصدقائى هو والد لتوأم متماثل "ألكسندر" و "توبياس". على الرغم من أنهما ولدا بنفس الخريطة الجينية، إلا أنهما أظهرا بالفعل، فى سن العاشرة، بعض الفوارق فى السلوك المتبع.

فى إحدى زياراتى لهم يوم الأحد؛ لاحظت أن "أليكس" قضى الظهيرة فى اللعب بعدة النجارة الخاصة به. بينما بدأ "توبى" الظهيرة برسم الكلب الذى رآه فى الصباح فى المتنزه، لكنه افتقد المتعة بعد ذلك وفر ليلعب كرة القدم قبل أن يسأل عن إمكانية اللعب بإحدى ألعاب الورق المسماة "يو-جى-أوه". استمر فى اللعب لمدة ١٥ دقيقة قبل أن يقرر أن يبدأ فى عمل كلب من الخشب. بعد مرور ساعتين؛ قدم لى "أليكس" طيارة خشبية رائعة والتى أعدها بدقة. لكن "توبى" لم يكن لديه شىء ليقدمه، لكنه قضى وقتًا ممتعًا.

خلَّف "توبى" بداخلى انطباعًا أنه طفل ذو مستوى عالٍ من حب الاستطلاع لديه العديد من الاهتمامات التى يستمتع بها جميعا، لكنه لديه مدى اهتمام قصير وينجذب إلى الأشياء بسرعة. بينما ترك "أليكس" بداخلى انطباعًا أنه طفل من ذوى المستوى المنخفض فى حب الاستطلاع لديه اهتمامات أقل ولديه القدرة على التركيز فى إحدى المهام لفترات طويلة، كما أنه يستمتع بتحويل الأفكار إلى حقائق.

أيهما يشبهك؟ صاحب الصنعات السبع الذى لا يتقن أيها أم صاحب الصنعات القليلة الذى يتقن إحداها لدرجة التميز؟

علم حب الاستطلاع

يرى بعض العلماء أن المستوى الطبيعى لحب الاستطلاع يعود إلى طريقة عمل شطرى المخ ـ النصفين ـ معا. يقوم النصف الأيمن من المخ بمعالجة الحقائق والمعلومات بصورة عقلانية منطقية، بينما يُعنى النصف الأيسر بالتفكير الحدسى. لذلك؛ فى الأشخاص ذوى المستوى المنخفض من حب الاستطلاع يكون الجزء الأيمن هو الأكثر سيطرة إلى حد ما، بينما فى الأشخاص ذوى المستوى العالى من حب الاستطلاع يكون الجزء الأيسر هو الأكثر سيطرة إلى حد ما.

الشخص ذو المستوى المنخفض من حب الاستطلاع: واقعى ويمكن الاعتماد عليه

أنت شخص عملى وحساس وغالبا ما تمثل صوت العقل فى المجموعة. أنت تفضل التعامل مع الحقائق أفضل من الأفكار والاحتمالات. ليس لديك وقت لإضاعته فى الأفكار الوهمية. أنت تريد الحصول على أجوبة بدلا من مناقشة الأسئلة الجدلية.

فى الحقيقة؛ ربما تشعر ببعض الإحباط من الأشخاص الذين يعيشون فى أحلام اليقظة؛ حيث إنهم يتحدثون عن أفكار هائلة، لكنك تعرف من خبراتك أن كلماتهم نادرا ما تتحول إلى أفعال. أنت تريد أن تفهم كيف ستساعدك الفكرة على القيام بعملك بطريقة أفضل من الآن. إذا لم تتحول الفكرة إلى أداة أو منتج أو خدمة يمكن أن تستخدمها الآن أو فى القريب العاجل، فإنك ستفضل ألا تضيع كثيرا من الوقت فى التفكير فيها.

إنك لا تقصد بذلك تدمير أفكار الآخرين، ولكنك تريد أن تعرف كيف ستساعدك تلك الأفكار. ما هى الفوائد؟ كيف ستكون مفيدة؟ وماذا تعنى على أرض الواقع؟

أنت تفضل أن تبدأ فى تنفيذ المهمة بدلا من أن تفكر أو تدخل فى جدال لا نهاية له عن أفضل طرق القيام بالمهمة. فى الحقيقة؛ أنت تمتلك رغبة هائلة

فى إتمام المهام. بينما لا يزال الآخرون يتجادلون فى المفاهيم والأفكار، تشمر أنت عن ساعديك وتشرع فى العمل بنشاط. إنك لا تنجذب إلى أسئلة "ماذا لو...". إذا وقعت مشكلة، فإنك تنظر إلى ما تم فى الماضى. أنت تستفيد من الخبرات السابقة ومن الحلول التى جربتها فى الماضى وأثبتت نجاحها. إذا أدت هذه الحلول الغرض فى مناسبة سابقة، ربما تقوم بذلك هذه المرة أيضا. لماذا تعيد اختراع العجلة إذن؟

الشخص ذو المستوى العالى من حب الاستطلاع: مبدع ويفكر بصورة غير نمطية

إذا وجدت وظيفة مثل (مدير قسم الابتكار)، ستكون أنت الأجدر بشغلها.

ربما تكون شخصًا فضوليًّا وواسع الخيال ومبدعًا وبعيد النظر، ذلك الشخص الذى يتوق إلى فهم طريقة عمل كل شىء. يقول الناس إن الفضول يسبب المشاكل، لكنك ستموت إذا توقفت عن طرح الأسئلة. أنت تستمتع باستخلاص الأفكار الجديدة وربما تكون من النوع الذى يحب أن يحلم وأن يسأل "ماذا لو...؟". ترى أنه من الجنون أن يطرح الإنسان سؤالاً ويريد الحصول على إجابة وحيدة فقط. أنت تستمتع بالتفكير فيما كان يمكن حدوثه، أكثر من أن ترتبط بما هو واقع الآن أو بما حدث فى الماضى.

لديك موهبة بارعة فى أخذ الأفكار من أناس مختلفين وجمعها معا بطرق شيقة مفيدة. يمكنك ربط الأفكار التى ربما يراها الآخرون غير مترابطة، كما ترى الأنماط بينما يرى الآخرون الفوضى فقط. يمكن الاعتماد عليك فى الحصول على أفكار جديدة تطرح للنقاش، فأنت تستنبط الأفكار الأصلية لمشاكل قديمة وتدرك بعض الأفكار الجديدة - أحيانا تكون طازجة. أحيانا ما يعتقد بعض أصدقائك ومن حولك من الناس أن أفكارك تتسم قليلا بالتهور والجنون، لكن يعود السبب فى ذلك إلى أنهم لا يمتلكون نفس الخيال الذى تمتلكه أنت.

أنت تعلم أنك تمتلك مدى قصيرًا من الاهتمام. أنت تشعر بالملل بسهولة، كما تكره القيام بشىء واحد طوال حياتك. لديك العديد من الاهتمامات - من بينها أنك ربما تكون من أنصار الموسيقى الكلاسيكية أو الأوبرا أو الشعر أو الفن. أنت تشعر أن العالم من حولك يحتوى على العديد من وسائل البهجة المتوافرة أمامك لتقوم بها وتجربها. فقط إذا توافر لديك الوقت الكافى للقيام بها جميعا!

استغل ما لديك من قدرات - للأشخاص ذوى المستوى المنخفض من حب الاستطلاع

ستحقق النجاح فى عملك وحياتك، عندما تقضى معظم الوقت فى الأمور العملية بدلا من الأفكار النظرية والإمكانيات الوهمية. لذلك اعلم أنك ستحقق النجاح وتشعر بمزيد من الإشباع، عندما تركز على عمل ما يتناسب مع شخصيتك.

قم بالاختيارات المناسبة فى عملك وحياتك. لا تحاول أن تنافس هؤلاء الأشخاص الطموحين وأحلامهم التى تفوق السحاب. فيما تبقى من هذا القسم سأوضح لك أن القدرة على الإبداع لها قيمة - قيمة كبيرة جدا فى بعض الأحيان؛ لكن العمل من خلال المفاهيم والنظريات والأفكار الجديدة لابد أن يكون من العوامل الإضافية التى تقدم لك قليلًا من المساعدة لتحقيق النجاح، بدلا من أن يكون هو الطريق الأساسى لقضاء معظم ما لديك من الوقت.

تأكد من أنك تقضى جزءا مهمًّا من وقتك وأنت تلعب دور الفاعل، فى تعلم وتطبيق المهارات التى تمتلكها. قم بذلك وستشعر ليس بالاشباع وحسب، بل بأنك شخص منتج أيضا.

استعد للتفكير بصورة غير تقليدية

"يتمثل مفتاح النجاح فى أن تخاطر بالتفكير فى الأفكار غير التقليدية. فالتقليدية عدو النجاح"

"تريفور بايليس"، مخترع

اعتدت العمل مع شخص ما - زميل يعمل كطبيب نفسى - لديه مستوى عالٍ جدا من حب الاستطلاع. كان "سيباستيان" هو الرجل المناسب، إذا كنت تصارع إحدى المشكلات واحتجت إلى وحى إبداعى. غالبا ما كانت أفكاره صادمة أو غير تقليدية للغاية، لكن لم يكن هناك شخص يشك فى قدرته على الإبداع.

صرح فى أحد الأيام بأنه سيتوقف عن العمل فى الشركة. بعث قراره بموجات من الصدمة فى جميع أركان الشركة حيث إنه كان مشهورًا بشعبيته وإتقانه لوظيفته. كان ينوى تأسيس شركة لتقديم خدمات التدريب القائم على علم النفس من خلال الإنترنت. اعتقدنا جميعا أن "سيباستيان" قد فقد عقله. تقديم علم النفس من خلال شاشة الكمبيوتر؟ كيف يمكن أن تنجح مثل تلك التجربة؟ بعد أن لوح له الرؤساء بالوداع، دمدم كل منهم للآخر أنه لن ينجح فى فكرته، وأن مغامرته ستفشل، وأنه سيتوسل للعودة إلى وظيفته مرة ثانية.

لكن شركته التى حملت اسم "مركز تأهيل العقل، The mind Gym" نهضت وأصبحت إحدى الشركات هائلة النجاح. قصة نجاح عبر المحيط الأطلسى بها مئات الموظفين الذين قاموا بتدريب عشرات الآلاف من الأشخاص.

إن كونك شخصًا واقعيًّا وعمليًّا ربما يجعلك تنجح فى التعامل مع العديد من المواقف فى حياتك. إذا واجهت مشكلة ما، فمن المحتمل أن تعرف الطريقة

الصحيحة لتتعامل معها. إلا أن القيام بنفس الشيء الذى دائما ما تقوم به ربما لن يكون كافيا - لأنك ربما تقع فى فخ الروتين العقلى. تحتاج أحيانا إلى اتباع طريقة جديدة حتى تكون لك ميزة تنافسية. نعم إننا نتحدث عن طرق تستطيع من خلالها أن ترى العالم برؤى جديدة، كما تستطيع تطبيق معرفتك بطرق مبتكرة وتصبح أكثر إبداعا وابتكارا، حتى ولو من حين لآخر. هل تريد أن تعرف كيف تقوم بذلك؟

هل يمكن بالفعل أن نصبح أكثر إبداعا؟

ليس الإبداع بالسمة التى يمكن القول إنك ولدت بها أو من غيرها. نبدأ حياتنا جميعا بالقدرة على الاستكشاف واللعب والسؤال عن كيف يتحرك العالم وكيف خلق. مع نموك، يمكن أن تخنق هذا الجزء بداخلك، من خلال وصف هذا الأمر بأنه عمل صبيانى؛ لكن التحلى بالإبداع هو مهارة يمكنك إحياؤها.

يتصف العقل البشرى بالكسل بطبيعته - فهو يلتمس أسهل الطرق، وليس أكثرها إبداعا. عندما تواجه مشكلة ما، يحاول عقلك ادخار الطاقة من خلال البحث فى بنك البيانات الخاص به لإيجاد أحد الحلول التى نجحت من قبل، من خلال إعادة تصنيع الحلول السابقة. لماذا أفقد بعض الطاقة فى إدراك حلول جديدة بينما توجد حلول قديمة نافعة؟

لكن ببعض الجهد الواعى يمكنك إجبار عقلك على أن يكون أكثر إبداعا. إذا طرحت سؤالًا مختلفًا أو أكبر من الأسئلة المعتاد الإجابة عنها، يمكنك أن تغوى عقلك الكسول لكى يتحول إلى مستوى أعلى من الإدراك ليلحق ببعض الأشياء الجديدة.

املأ مخك بالمزيد

"الإبداع هو القدرة على ربط الأشياء التى تبدو غير مترابطة"

"ويليام بلومر"، روائى

دائما ما نتساءل ماذا سيحدث لو ألقيت حذاء أو جهاز "آى بود" فى الخلاط؟ لا؟ يوجد على الموقع الإلكترونى www.willitblend.com مقاطع فيديو تعرض صورة خلاط منزلى يفرم ويمزق كل شىء من لعبة المكعبات البلاستيكية "Rubik's cube" إلى عبوة الكولا. يتساءل بعض الناس "لماذا يرغب الناس فى عمل ذلك؟" لكن لماذا لا؟

يتساءل الناس أصحاب المستوى العالى من حب الاستطلاع "لماذا لا؟" فإنهم باستمرار يحاولون اكتشاف العالم من حولهم، ويدسون أنوفهم فى أى شىء وكل شىء ويقومون بكل هذه الأشياء بإحساس من الدهشة.

غالبا ما تكون الأفكار المتطورة ما هى إلا مجرد أفكار قديمة تم جمعها معًا بطرق مختلفة، فى بعض المصادفات السعيدة. غالبا ما تظهر فى صورة أفكار ومفاهيم موجودة لكن تم تجميعها معا من نواح تبدو غير مترابطة، أو تدمج معا للحصول على نمط غير معروف بعدً، أو الوصول بها إلى استنتاجات غير منطقية لكنها إبداعية. ويمكنك تعلم ذلك أيضا.

بنفس الطريقة التى تستخدم بها رياضة رفع الأثقال لتحويل عضلات الذراع العجفاء إلى عضلات منتفخة، يمكنك تقوية قدرتك الإبداعية. يمكنك عمل ممرات جديدة بعقلك والتى تسمح لك بعمل ارتباطات جديدة ورؤية أنماط جديدة للعالم.

كن أفضل ما لديك: تجميع الخبرات

احصل لنفسك على:

- كاميرا رقمية أو هاتف بكاميرا تصوير.
- مذكرة (وقلم).
- ملف أو صندوق أو سجل قصاصات أو لوحة نشرات.

استخدم الكاميرا لالتقاط صور لمبانٍ معمارية رائعة الجمال أو رسوم تخطيطية أو ملابس - أى شىء وكل شىء يثير انتباهك. استخدم المذكرة لتدوين الأفكار والملاحظات والمشاعر. احصل على كاميرا ومذكرة صغيرة الحجم بما يكفى لتحملهما معك معظم الوقت. ليس المقصود أن تحصل عليهما وينتهى بك الأمر بتركهما فى المنزل! ضع فى الملف أو لوحة القصاصات بعضًا من قصاصات الصحف أو صفحات الكراسات وقطع القماش وأى شىء آخر يخطف انتباهك. غالبا ما يثبت مصممو الموضة ومصممو الإعلانات الصور وقطع القماش معا لعمل لوحات إعلانية وملصقات.

لكن ماذا ستفعل بهذه الصور والمذكرات وهذه القصاصات والقطع الصغيرة؟ فى الحقيقة؛ يعد ما ستفعله بها أقل أهمية من حقيقة أنك قد لاحظت تلك الأشياء وقمت بجمعها وقمت بحشد كل هذه المعلومات فى أعماق مخك. لأن الأمر هنا يتعلق بإعادة تدريب إدراكك والطريقة التى ترى بها العالم.

يعيش المبدعون الكبار فى نفس العالم الذى يعيش فيه أى شخص آخر - لكنهم يهتمون بالعالم من حولهم بطريقة مختلفة. لذلك فإن التقاط الصور وتجميع قصاصات الورق وبقايا الأشياء المستعملة ما هى إلا طريقة تعودك على رؤية العالم بنظارات مصبوغة بحب الاستطلاع.

كل شىء تلتقط له صورة أو تقصه أو تحفظه سيوسع الطريقة التى تنظر بها إلى العالم. سواء كان هناك شخص آخر ليحكم إذا ما كان عملك مفيدًا أم لا، فهذا الأمر ليس له صلة بالموضوع. إذا اعتقدت أن هذه الأشياء شيقة، فهذا هو السبب الذى تحتاج إليه للاحتفاظ بهما.

تقول "ايما لى جونز" - مالكة شركة تقديم الدعم الافتراضى "My Little Angel" - "يمكن أن يمثل أى شىء إحدى وسائل الإلهام. إننى التقط الصور الفوتوغرافية وأدون الملاحظات عن كل شىء من حولى، مثل الشعارات والملصقات التى أراها على الشاحنات وكذلك معارض الزهور والملصقات وتصميمات الأقمشة ومنتجات فن النحت الحديث التى يقوم بها طلبة الجامعة المحلية".

أنا عن نفسى أتعقب بعض الكلمات والعبارات المحببة لدىَّ، والتى تشمل حاليا: "الكيمياء القديمة" و"كاسحة" و"يمسك عن" و"مأزق" و"شائع" و"شجار" و"تحدى الموت". لا أعرف كيف أستخدم تلك الكلمات، لكن تدوين الكلمات والخبرات يساعد مخى على تسجيلهما وربما يستغلهما فى وقت لاحق. يمكنك القيام بنفس الشىء لمخك فيما يخص الكلمات والصور والروائح والمنسوجات التى تمر بها خلال حياتك.

قال الموسيقار "جون كيدج" فى أحد الأيام: "أعتقد أن الأشخاص الذين لا يعملون بالفن يعتقدون أن الفنانين دائما ما يصيبهم الإلهام، لكن إذا كنت تعمل فى فنك، فلن يكون هناك وقت ليصيبك الإلهام، فالإلهام يأتى من خارج مجال العمل". إذن، لا تأتى القدرة على الإبداع من مجرد الإلهام - لكنها تأتى من خلال الانغماس فى العمل.

عزز قدرتك على الإبداع خطوة بخطوة

ذات يوم؛ أخبرنى أحد عملاء صناعة الإعلانات قائلا: "القيام بالأشياء بنفس الطريقة سيضحى بالإمكانيات المستقبلية، فرصة تحسين هذا الشىء أو جعله أكثر روعة".

لا أعلم عنك شيئًا، لكننى بالتأكيد مذنب بسبب إصرارى على نفس الروتين القديم. بداية من طريقة استعدادى للعمل والرحلة التى أسلكها للوصول للمكتب، وانتهاء بالطريقة التى أتمرن بها فى صالة الألعاب الرياضية والمطاعم المفضلة لدىَّ لتناول العشاء. إننى أمتلك بعض الأساليب الروتينية، مما يعنى أننى لا أرغب فى التفكير بمزيد من الجهد. يمكننى الاعتماد على الربان الآلى للعقل. بالطبع؛ يعد هذا أمرًا مروعًا بالنسبة للقدرة على الإبداع. فعدم وجود محفزات جديدة يعنى عدم وجود أفكار جديدة!

تتمثل إحدى أفضل الطرق لتعزيز قدرتك على الإبداع فى أن تجرب أفكارًا وخبرات جديدة. فى الحقيقة؛ جرب فقط فكرة واحدة كل أسبوع. لا يجب أن تكون هذه الفكرة متعلقة بأمر بالغ الأهمية لتبدأ بها. إننى لا أقترح عليك أن تترك منزلك وتتحول للعيش فى كوخ على العشب الأخضر. فقط قم بتغيير أحد طقوسك اليومية أو أعمالك الروتينية.

ربما تشترى هذا الأسبوع صحيفة مختلفة. تناول تفاحة بدلا من البسكويت مع قهوتك قبل الظهيرة. استمع إلى بعض الموسيقى الكلاسيكية إذا كنت ممن يحبون الموسيقى الصاخبة. طوال الأسبوع؛ استيقظ ساعة مبكرًا واسلك طريقًا مختلفًا للعمل.

ابدأ بتغييرات بسيطة ثم انتقل إلى التغييرات الأكبر. اخلط الأشياء ببعضها البعض وانظر كيف تؤثر التعديلات البسيطة على الطريقة التى تنظر بها للعالم من حولك.

فكرة واحدة بالأسبوع تعنى ٥٢ فكرة فى السنة. يمكنك القيام بهذا، أليس كذلك؟

مزيد لك

لا يوجد وقت مثل الوقت الحالى. دون ثلاث طرق يمكن من خلالها أن تغير من أنماطك اليومية:

- ....
- ....
- ....

ضع فى اعتبارك نقاط البدء الثلاث هذه. تذكر أنك يجب أن تهدف إلى الكثير والكثير من التغييرات الأخرى على مدار الأسابيع والشهور التالية.

تحول إلى طفرات إبداعية أكبر

القيام ببعض التغييرات البسيطة فى حياتك سيكون مجرد بداية. ماذا أيضا عن اكتشاف قليل من المغامرات الأكبر من وقت لآخر؟ لا يجلس الفنانون

والمصممون فى المنزل فى انتظار أن يصيبهم الإلهام. يلقى الأشخاص ذوو المستوى العالى من حب الاستطلاع بأنفسهم فى التجارب والأذواق والأوضاع والمواقف الجديدة لإذكاء خيالهم. هذا هو الفرق بين القراءة عن الدلافين والسباحة معهم، وبين اللعب من حولهم والسباحة معهم عن قرب.

ربما تقود السيارة لتزور أحد المقاهى التى لم تذهب إليها من قبل. اذهب إلى معرض أو صالة عرض أعمال فنية حتى لو كنت تعلم أن هذا الأمر ليس من عاداتك، وحاول أن تتخيل ما يشعر به الفنانون. قم بزيارة أحد محلات لعب الأطفال، وانتق بعض اللعب ثم اسأل نفسك عن ميزة كل منها – قماش الصنع أم الخصائص الفنية أم الدلالات العاطفية، أو اطلب من أحد الأصدقاء أن يعرفك بهواية أو رياضة لم تجربها قط – يمكن أن تكون أى شىء بداية من ألعاب الكمبيوتر وحتى ركوب الخيل. لا يهم ما هو الشىء الذى تؤديه، طالما توسع إدراكك للأشياء الإضافية الموجودة هناك.

مزيد لك

هل يمكنك الالتزام بقليل من التجارب الأكبر خلال الشهور القليلة القادمة؟ دون ثلاث طرق من خلالها تعرض نفسك لمواقف مختلفة تتحدى بها نفسك:

- ....
- ....
- ....

استهلك وجمع التجارب وليس الأشياء. وجد "ميهالى سيكزينتمبالى"، أستاذ علم النفس بجامعة "كلاريمونت جراديوات"، كاليفورنيا، من واقع أبحاثه، أن "الإبداعية بصورة عامة تتضمن عبور حدود النطاقات المألوفة".

من خلال تعديل أنماطك اليومية، ستساعد عقلك على تخطى هذه الحواجز وخلق روابط جديدة. لن تعرف أبدا الوقت الذى ربما تطرأ فيه فكرة عظيمة على رأسك، لكن كلما زادت خبرتك وتجاربك، زاد احتمال حصولك على هذه اللمحة الإبداعية.

قريبا ستجد نفسك تستخدم أفكارًا من مجالات الزراعة أو الموسيقى أو الأنثروبولوجيا لتقوى قدرتك الإنتاجية فى العمل، وربما تستخدم علم النفس أو الفن أو تربية الحيوانات لتصبح والدًا أفضل، وكذلك يسير الأمر.

يكمن الهدف فى خلط الأشياء بعضها ببعض. واصل التجربة وانظر ما ينجح معك.

اخلق لنفسك مشاكل أكبر

سأشير هنا إلى فكرة تبادلها معى أحد العملاء: "كلما واجه فريقى مشكلة ما، دائما ما أقول لهم: هذه المشكلة ليست كبيرة بقدر كاف. كيف يمكننا جعلها أكبر؟".

لقد أحببت هذه الفكرة واستخدمتها كثيرًا منذ ذلك الحين.

افترض أن مهندسًا طرح سؤالًا قائلا: "كيف نزيد من كفاءة محرك الاحتراق الداخلى؟" سيضع هذا السؤال جل تركيز باقى المهندسين على التحسينات الإضافية، والتى ربما تؤدى إلى زيادة كفاءة المحرك بصورة قليلة.

أو ربما يمكننا تضخيم المشكلة وطرح السؤال: "كيف يمكن نقل أسرة كاملة من النقطة أ إلى ب بأقل التكاليف الممكنة". سيعطى هذا السؤال مجالًا أوسع لأعضاء الفريق لتوظيف قدراتهم الإبداعية. يمكنهم أن يضعوا فى الاعتبار أفكارًا أخرى مثل بناء سيارات كهربائية أو سيارات تعمل بالطاقة الشمسية أو سيارات تسير على خطوط ترام أو الطوافات البلاستيكية التى تسير على خط مفرد، وحتى الزلاجات والدراجات والطائرات المروحية وآلات الطيران.

بالتأكيد؛ ربما تتسم بعض الأفكار بالجنون، لكن بعضها ربما يكون ما تحتاج إليه بالضبط. رغم كل ذلك؛ عندما صنع "هنرى فورد" أول سيارة، اعتقد معظم الناس فى ذلك الوقت أنه مجنون. سخروا من صنيعه وقالوا: "لن تحل السيارة محل العربة التى تجرها الخيول!".

التاريخ ملىء بأمثلة كثيرة لهؤلاء الأشخاص الذين يطرحون أسئلة أكبر ومختلفة.

عودة إلى العصر الذهبى للراديو، طرح المهندسون سؤالًا: "كيف يمكننا تقليل التداخل بحيث نستطيع سماع الموسيقى والكلام بصورة أوضح"؟ طرح أحد المهندسين على رؤسائه فكرة راديو يحتوى على بعض الصور أيضًا. تم رفض الفكرة، واحتجوا بأنها لا علاقة لها بما يتطلعون إليه. لذلك أخذ فكرته وعرضها على منافسيهم فى مؤسسة "RCA" وقاموا ببناء أول نموذج لجهاز التليفزيون. بدلا من أن يوجه المهندس لنفسه سؤالًا مثل "كيف يمكن تقديم تسلية أفضل للناس من خلال الراديو"؟، طرح على نفسه هذا السؤال: "كيف يمكننا تقديم تسلية أفضل للناس؟".

لم يرسخ سوبر ماركت "تيسكو" العملاق مبيعاته من خلال طرح السؤال "كيف يمكننا بيع الكثير من البقالة"؟ ولكنه سأل " كيف يمكننا جنى المزيد من المال"؟ والآن يبيع كل شىء بدءًا من الهواتف المحمولة والتليفزيونات ذات الشاشة المسطحة حتى أحذية الأطفال بالإضافة إلى خدمة التأمين على الحيوانات الأليفة.

لذلك؛ بدلا من سؤال "كيف يمكن تحسين مبيعات منتجاتنا"؟ لنسأل "ماذا يمكننا أن نفعل لنبيع أفضل"؟ لا تسأل "كيف يمكننى كتابة هذا التقرير بسرعة"؟ لكن اسأل "كيف يمكننى الانتهاء من هذا التقرير"؟ نفس الشىء ينطبق على السؤال "كيف يمكننى حمل رئيسى بالعمل على أن ينتدبنى فى مشاريع أكثر تشويقا"؟ - اسأل بدلًا منه: "ما نوع المشاريع الشيقة التى أريدها - سواء كانت فى هذه الشركة أو فى غيرها"؟

لا تقود المشاكل دائما إلى إنجازات كبيرة؛ لكننى مستعد لأن أراهن أن المشاكل الصغيرة لن تقوم بهذا الأمر أبدا. قبل أن تستنفد طاقتك فى إيجاد الحل المناسب للخروج من ورطة ما، لماذا لا تستبدل بذلك قليلًا من التفكير فى كيفية التخلص من الموقف برمته.

اسعَ للحصول على عدد كبير من الأفكار وستحصل على الجودة أيضًا

عندما نفكر فى طرق لحل مشكلة ما، نادرًا ما تكون الفكرة الأولى التى تتكون لدينا هى الفكرة الأكثر إبداعا. لن نحصد عليها الجوائز. يقول الراحل "لينوس بولينج"، الحائز على جائزة نوبل فى الكيمياء وجائزة نوبل للسلام، إن العلم معنىٌّ بالتفكير فى العديد من الأفكار، ثم تقوم باستبعاد الأفكار غير الفعالة.

لا تعد الجودة والكمية من الأمور المتضادة بحيث لا يسمح وجود أحدهما بوجود الآخر. فحين تأتى بأكبر عدد من الأفكار، ستفاجأ بجودتها أيضا. متى كانت آخر مرة تأملت فيها ٢٠ طريقة مختلفة لمعالجة مشكلة ما؟

نعم؛ إننى أتحدث عن العصف الذهنى.

صحيح؛ أعترف بذلك. تمتلك عملية العصف الذهنى سمعة سيئة. غالبًا ما يكره الأشخاص ذوو المستوى المنخفض من حب الاستطلاع هذه العملية، ويشعرون بالضيق من فكرة القيام بعملية عصف ذهنى أخرى. ربما تشعر بأنه يمكنك القيام بالشىء بدلا من مناقشة الأفكار. تكمن المشكلة فى أن هؤلاء الأشخاص غالبا ما ينتهون إلى تقييد أنفسهم بالأفكار التى تبدو معقولة، معتمدين فى بناء أفكارهم على ما وقع فى الماضى.

هناك قول شهير يقول: "إذا اعتدت دائما القيام بنفس الشىء، فلا تتفاجأ من الحصول على نفس النتيجة". إذا أصبح من الضرورى لكل فكرة أن تكون معقولة ومستخدمة فى الماضى، فكيف سيمكننا الوصول إلى منتجات جديدة أو اختراعات مبتكرة؟

سواء كنت تقوم بعملية العصف الذهنى ضمن مجموعة أو منفردًا، فإن هذا سينجح. أعرف جيدا أن هذا الأسلوب قائم وأنك بالفعل تعرف قواعده الأساسية، لكنى سأعطيك تغييرات قليلة على الطريقة الكلاسيكية، لأتأكد من حصولك على مزيد من الاستفادة من جلسات العصف الذهنى الخاصة بك.

مزيد لك

نعرف جميعا قواعد العصف الذهنى. أليس كذلك؟ لكى تختبر أنك تعرفها، هذه قائمة بست نقاط، خمس منها فقط صحيح. هل يمكنك تحديد النقطة الملفقة؟

١ كوِّن أفكارًا كثيرة بقدر المستطاع. لابد أن ينصب التركيز فى بداية الأمر على الكمية بدلا من الجودة.

٢ علق الحكم مؤقتا. تقبل مبدأ أنه لا توجد فكرة سيئة ـ لا يحق لأى شخص أن ينتقد أى فكرة حتى يتم تكوين جميع الأفكار.

٣ اكتب كل فكرة، بغض النظر عما إذا كانت معقولة أو سخيفة، غريبة أو واضحة.

٤ اربط الأفكار وحسنها. ابحث عن طرق لبناء وتوسيع وتعظيم الأفكار السابقة بطرق أكثر شذوذًا.

٥ جمع الأفكار قبل الغداء وليس بعده. من يشعر بالجوع يفكر بطريقة أفضل.

٦ راجع وقيم الأفكار، فقط بعد انتهاء المجموعة بأكملها من عملية العصف الذهنى.

العبارة الخامسة هى الأكذوبة فى العبارات الست. هذا الأمر واضح نوعًا ما، أليس كذلك؟

حسنا؛ أنت تعرف كيف تقوم بعملية العصف الذهنى، لكن من المحتمل أن يكسر الناس من حولك قواعد العملية دون إدراك ذلك. لذلك تأكد من أن تذكرهم بقواعد اللعبة.

كن أفضل ما لديك: العصف الذهنى ٢,٠

أظهرت الأبحاث أن عملية العصف الذهنى التقليدية لا تعمل جيدا فى حقيقة الأمر. لذلك؛ هذه ثلاث طرق لاستخلاص المزيد منها.

- **منع الإطراء.** ربما يكمن الخطر الأكبر لعملية العصف الذهنى فى أن الناس يميلون إلى إصدار الأحكام. تُكافأ بعض الأفكار بالحصول على تعليقات مثل "فكرة عظيمة!" بينما تحصل بعض الأفكار على عقاب من خلال فقد التواصل بالعين والصمت المطبق - ربما ينتقد باقى المجموعة الفكرة السيئة حتى القضاء عليها. لذلك؛ هذا هو الحل: كما أنه لا يحق لأى شخص قمع الأفكار السيئة، لابد من منع الإطراء للأفكار الحسنة أيضا.

- **اعمل منفردًا أولًا.** تميل المجموعات إلى أن تتأثر بأقدم أفراد المجموعة. لذلك عندما يسير المدير فى اتجاه ما - ربما يقول: "نحتاج إلى عمل شىء ما فى الشرق الأقصى"، ستميل المجموعة بأكملها إلى اتباعه. الحل يكمن فى بدء العملية الإبداعية بطلبك من الناس أن يجمعوا الأفكار بطريقة منفردة فى بداية الأمر. أعط كل فرد فى الغرفة مجموعة من الورق لتدوين الملاحظات. أخبرهم أن يقضوا خمس دقائق أو أكثر فى تدوين العديد من أفكارهم الخاصة بقدر المستطاع. ثم ضع جميع الأفكار فى كومة كبيرة، واخلطها معا بحيث تصبح الأفكار مجهولة المصدر ويقل لدى الناس الإحساس بانتظار التقييم. ليس الهدف هو مناقشة من اقترح كل فكرة، لكن الهدف هو استخدام هذه الأفكار المبدئية كنقطة انطلاق لمزيد من عمليات العصف الذهنى الجماعى. أعرف أنه يبدو من الغريب أن توجد مجموعة يقوم كل فرد فيها بتجميع الأفكار منفردًا وفى صمت؛ لكن الأبحاث أظهرت أن الفترة الأولية من العصف الذهنى المنفرد تزيد من كمية وجودة الأفكار الإبداعية؛ حيث إن هذا العصف الذهنى المنفرد لا ينبغى أن يكون مجرد خيار بل هو أمر ضرورى للعصف الذهنى الفعال.

- **ضع هدفًا رقميًّا.** يتمثل ثالث أكبر المخاطر فى الموافقة على أحد الاقتراحات مبكرًا جدًّا؛ حيث يخبرنا الباحثون أن معظم جلسات العصف الذهنى الفعال تتسع لأربعين فكرة على الأقل. ربما تكون لديك القدرة على توحيد أفكارك الجامحة القديمة مع أفكارك العملية الحديثة، لخلق حلول مدهشة للمشاكل

الجامحة والتحديات التى تواجهك. أقوم حاليا بجلسات العصف الذهنى فى إحدى شركات بطاقات الائتمان، وكانت الفكرة رقم ٧٣ هى الفكرة التى تم الاتفاق عليها!

يقوم الأطفال بهذا الأمر بالطريقة الصحيحة، فهم لا يشعرون بالخوف من طرح ما نسميه بالأسئلة "الغبية" بسبب الاعتقاد بوضوح الإجابة. الجزء الأكبر الذى يجعل عملية العصف الذهنى أكثر فاعلية وإبداعًا يكمن فى تعلم أن تستجوب العالم مرة ثانية ببراءة وسذاجة الأطفال.

لذلك اعتد على عملية العصف الذهنى والانطلاق بحرية والسعى خلف الأفكار المجنونة ورؤية من يمكنه اللحاق بأكثر الأفكار جموحًا.

فقط عندما تكون لديك مجموعة كبيرة من الأفكار المدهشة التى يتعين عليك مراجعتها، انظر إلى طريقة عمل كل منها واختر عددًا قليلًا منها للتقدم نحو الأمام.

خذ عملية العصف الذهنى إلى مستوى جديد

لقد تم استخدام العصف الذهنى لعدة عقود. لكن هذه أخبارًا جيدة؛ لأن العديد من علماء النفس البارعين وعلماء الاقتصاد وأساتذة إدارة الأعمال بالجامعات قاموا بدراسة هذا الأسلوب لمعرفة كيف يمكن الحصول على نتائج أعظم. هذه ثلاث أفكار سهلة الاستخدام لكى تستخدمها، سواء بطريقة منفردة أو معا.

حدد القيود

ربما تعتقد أن وجود القواعد والقيود سيقلل من القدرة على الإبداع، لكن هذه ليست طريقة عمل عقولنا. لا يمكن أن تتعامل عقولنا المسكينة مع كمية كبيرة جدا من المعلومات. يوجد عدد غير محدد من الأفكار، وعندما لا توجد قيود لا يمكن لعقولنا أن تحدد على أى شىء ستضع تركيزها. لذلك؛ تقف العقول وتصبح أقل إبداعا. استخدم الأمثلة التالية لتحدد قيود عملية

العصف الذهنى الخاصة بك.

- "فقط المنتجات التى يمكننا بيعها بأقل من ٢٠٠ دولار".
- "فقط الخدمات التى يمكن أن نقدمها للسيدات".
- "فقط المنتجات التى يمكن بيعها على الإنترنت".
- "فقط التحسينات التى يمكننا القيام بها بنهاية هذا الأسبوع".
- "فقط الأفكار التى سيتفهمها أجدادى".

حدد الوقت

هل تعمل أفضل عندما تعرف أنه لا يوجد موعد نهائى للعمل أم عند وجود عامل ضغط الوقت. يحصل معظم الناس على مقدار أكبر من الحماس عند العمل تحت عنصر ضغط الوقت، والحال لا يختلف كثيرًا عندما يتعاملون مع العصف الذهنى.

تجنب قول: "يمكن أن نقضى الوقت الذى نحتاج إليه للقيام بهذا الأمر". بدلا من ذلك؛ حدد للناس موعدًا نهائيًّا: "لدينا ١٥ دقيقة فقط لجمع الأفكار". بمجرد انتهاء الوقت، سنقوم باختيار أفضل ثلاث أفكار. الساعة تدق، لنبدأ الآن!.

اجعلها مسابقة

هل تحب أن تحقق الفوز؟ حتى إذا لم تكن كذلك أراهنك أنك تعرف شخصًا ما يحب ذلك. لذلك قدم أحد عناصر التنافس فى عملية العصف الذهنى الخاصة بك.

قسم مجموعة عملك إلى مجموعات أصغر تتكون من شخصين أو ثلاثة. أخبرهم أن الفائز هو المجموعة التى ستأتى بأكبر عدد من الأفكار. قدم هدية صغيرة للفريق الفائز، أو اجعلها مسابقة بغرض التنافس فقط، ثم ضع حدًّا للوقت وشاهد تطاير شرارة الإبداع.

استغل ما لديك من قدرات - للأشخاص ذوى المستوى العالى من حب الاستطلاع

أنت تشعر بمزيد من النشاط عندما تكون مبدعا. لذلك؛ ستحقق النجاح عندما تعرف هذه الهبة وتعمل على تقوية نقاط القوة لديك. تأكد من أن يسمح لك عملك وحياتك بقدر وافر من الفرص لكى تفكر فى الإمكانيات وتكون الأفكار.

ربما لا يوفر لك موقفك الحالى المجال الكافى لتبدع فى هذه اللحظة، لكن انظر إلى المستقبل. ابتعد عن الوظائف والمواقف التى تلزمك بالانغماس فى التفاصيل والعمل الروتينى - بغض النظر عن مدى جودة هذه الفرص ومقدار العائد القادم منها. تذكر أنه عندما تضع فى اعتبارك القيام بتغيير فى حياتك - وظيفة جديدة أو تسوية مع شريك جديد أو مشروع جديد أو مهما كان التغيير - أنك تصاب بالملل بسرعة كبيرة. اسأل نفسك: "هل سيسمح لى هذا الموقف بالإبداع والإلهام والتعجب وأن أكون نفسى معظم الوقت - أو على الأقل بعض الوقت؟".

ضع فى اعتبارك الوجه المقابل للإبداع

لنواجه الأمر. تلقى بعض الأفكار الخاصة بك استحسانًا من العباقرة - فهى رائعة؛ لكن غالبا ما تأتى القوة هذه مقترنة بضعف مصاحب.

تضرب "كريستينا" - إحدى صديقاتى - مثلًا على المستوى العالى من حب الاستطلاع. سترسل رسالة إلكترونية إلى مجموعة من الأصدقاء تقول فيها إنها عثرت على مطعم جديد مذهل، وإنها تحب أن نجتمع هناك على العشاء، ولكنها لن تتابع هذا الأمر أبدًا. وفى أحد الأيام أرسلت إلىَّ رسالة إلكترونية تسأل فيها عن مقاس خصرى. إننى متأكدة أنها فى ذلك الوقت كانت تمر بلحظة من الإلهام، ولكنى لم أكتشفها أبدًا. بمجرد أن قرأت عن مدينة دبى فى الشرق الأوسط وكيف يمكنها القيام هناك بمعسكر فى الصحراء تحت النجوم، اقترحت أن تذهب مجموعة منا إلى هناك، لنحتفل بقدوم العام الجديد. نعم؛ كما خمنت، لم يحدث هذا الأمر أبدًا. كانت تقود صديقاتها

إلى الجنون بسلوكها هذا.

يسرى نفس الشىء على دنيا العمل أيضًا. يُعرف "مايكل داهلين" - أستاذ إدارة الأعمال وإستراتيجية التسويق بكلية الاقتصاد، جامعة ستوكهولم - الإبداع فى الأعمال بأنه "التطوير المادى للمنتجات". لقد أضفت بعض التأكيد على كلمة "مادى". لا معنى لأن تكون لديك أفكار رائعة، إذا لم تتحول تلك الأفكار إلى واقع. إذا لم ينتج عنها منتجات أو خدمات وأدوات أو تحسينات للطريقة التى تعمل وتعيش بها.

إنك شخص حالم صاحب رؤية ومخزن لتوليد الإبداع؛ لكن ضع فى اعتبارك الوجه المقابل. إذا قضيت المزيد من الوقت فى عالم الأفكار، فإنك تخاطر بأن تصبح ذلك الشخص الذى "يتحدث وحسب"، دون تحقيق أى نتائج، لذلك إليك فيما يلى مجموعة صغيرة من الطرق لتتأكد من أنه يمكنك أن تتطلع برأسك إلى السحاب فى حين تظل قدمك راسخة على الأرض.

تعلم إعادة التصنيع

"يجب أن تكون حذرًا من ابتكار ما هو غير ضرورى"

سير "وينستون تشرشل"، رئيس وزراء بريطانيا

لنعد بالذاكرة خمسين عامًا إلى الخلف، إلى الأيام الأولى من سباق الفضاء عندما حاول كل من الأمريكان والروس أن يكونوا أول من يذهب إلى الفضاء ثم القمر بعد ذلك. فيما يبدو؛ قضى الفريقان كثيرًا من الوقت فى التساؤل عن أكثر الأدوات المناسبة التى يمكن أخذها إلى المدار. أنفقت ناسا ملايين الدولارات فى تصنيع "قلم جاف يصلح للعمل فى الفضاء". فى حين قام الروس باستخدام الأقلام الرصاص.

حسنا؛ ربما تكون هذه القصة غير صحيحة، لكنك فهمت المقصود. لماذا تعيد اختراع العجلة فى حين أن الحالية تقوم بالعمل؟ وأحيانا تؤدى العمل بطريقة جيدة. لا تحتاج إلى أن تسعى للوصول إلى حلول مدهشة للمشاكل

البسيطة.

خذ مصممى البرمجيات كمثال؛ حيث يخبرنى صديقى أن مبرمجى الكمبيوتر يجب عليهم غالبا أن يقرروا إما إعادة استخدام الأكواد البرمجية من مشروع سابق أو يقوم بابتكار كود جديد. غالبا ما يبدأ المبرمجون المبتدئون كل مرة من نقطة الصفر، الأمر الذى يصلح فى المشاريع الصغيرة فقط؛ لكن المبرمجين ذوى الخبرات الكبيرة تعلموا أن يبنوا أفكارهم على جهود الغير بدلا من إعادة اختراع كل شىء من بدايته مرة ثانية. ربما لا يكون الحل النهائى على قدر عالٍ من التميز، لكن فريق البرمجيات سيصل إليه بطريقة أسرع وأقل تكلفة من قيامهم بكل شىء بأنفسهم.

فى العموم؛ ربما يصح نفس الشىء بالنسبة للأعمال. كنت مؤخرًا فى أحد البرامج التليفزيونية على قناة "بى بى سى" مع "ثيو بافيتيس" - أحد ضيوف البرنامج الشهير *Dragon's Den*. قال: "لم أمتلك أبدًا فكرة أصلية طوال حياتى". إن "ثيو" مقتنع بأنك لا تحتاج بالضرورة إلى عمل أى شىء مختلف عن منافسيك؛ لكن كل ما تحتاج إليه هو أن تقوم بالشىء بطريقة أفضل. كما أكد أن تنفيذ الشىء الذى تعرفه ربما يؤدى غالبًا إلى نتائج أفضل من مطاردة الفكرة التالية. لقد نجح هذا الأمر معه - وهو مليونير ورئيس مجلس إدارة سلسلة ريمان ويمتلك أسهمًا فى سلسلة الملابس الداخلية النسائية لا سينزا وفى شركة الهدايا ريد ليتر دايز.

هذا هو الدرس: فكر جيدًا فى الفروق السرمدية بين الإبداع والاقتصاد. إن تطوير شىء جديد ورائع لن يتم بين عشية وضحاها. أحيانا يعد مجرد تعديل الشىء الذى تمتلكه بالفعل أمرًا كافيًا. لا تقع فى فخ أن تكون مبدعًا على الدوام لمجرد الإبداع.

كن أفضل ما لديك: حافظ على فحص مستوى حب الاستطلاع لديك

إننا حريصون على إعادة استخدام أو إعادة تصنيع الأكياس البلاستيكية أكثر من حرصنا على الحفاظ على مواردنا. سألنى موظف الخزينة عند شراء لتر واحد من اللبن "هل تريد حقيبة لهذا"؟ بنفس الطريقة؛ فكر، "هل أحتاج بالفعل إلى فكرة جديدة لهذا"؟ أو ربما تكون أفضل عندما تقوم بالشىء الذى تمتلكه بالفعل؟.

أشرك الناس معك

"لا تقلق من أن يسرق الناس أفكارك. إذا كانت فكرتك جيدة، فستضطر إلى إجبار الناس للموافقة عليها".

"هوارد أيكين"، أحد رواد الكمبيوتر

مع امتلاكك عقلاً يشبه إلى حد كبير ينبوع الإبداع، فأنت ترى الإمكانيات والأمور المستقبلية التى ربما يعتبرها الآخرون أمرًا بعيد المنال. إنك تقفز من (أ) إلى (ى) بدون المرور بخطوات بينهما؛ ولكن تكمن المشكلة فيمن حولك ممن لا يمتلكون السرعة الكافية للحاق بك.

فى إحدى المرات؛ قال أحد الموظفين التنفيذيين الذى قمت بتدريبه: "أنا معنىٌّ بتكوين الأفكار المبدعة. إذا لم يستطع الآخرون متابعتى والقيام بها، فهذه ليست مشكلتى، أليس كذلك؟".

أخبرته قائلا: "فى الحقيقة، إنها مشكلتك أنت". فالفكرة العظيمة ليست لها فائدة كبيرة إذا لم يتبنها الناس. يمكن إهمال ونسيان أفضل الأفكار فى العالم، إذا لم يفهم الناس كيف يستخدمونها ولماذا يجب استخدامها. وإذا حدث ذلك، ربما لم تكن الفكرة جيدة من الأساس. عندما تروج لأفكارك، سيتمثل التحدى الرئيسى لك فى مساعدة أصدقائك وزملائك ذوى المستوى الأقل من حب الاستطلاع على تفهم المفاهيم التى خرجت بها.

كن أفضل ما لديك: استنبط الإجابة عن سؤال "ماذا بعد؟".

عادة ما يكون اهتمام الناس بفكرتك أقل من اهتمامهم بسبب استخدامهم لهذه الفكرة

لذلك اعمل على توضيح فوائد فكرتك. كان هناك مدير تنفيذى سابق لى دائما ما يسأل: "ماذا بعد"؟ فكلما قدمت له اقتراحًا، طرح علىَّ هذا السؤال ـ وهذا سؤال جيد.

ركز على توضيح الفوائد أكثر من التركيز على الخصائص. أن تحتوى الكاميرا على أحدث معالج RS954 DigiSync؛ فهذا لن يجعل الناس يقفون وينظرون إليها. لكن أن تخبرهم أنه يمكنهم استخدامها فى التقاط الصور الواضحة وغير المشوشة، فربما ينجح هذا الأمر. أن يحتوى لوح الزجاج على غلاف من هيدروكربونات ثانى أكسيد الألمونيوم؛ فهذا لن يجعل أصحاب المنازل يقفزون من الفرحة؛ لكن أن تخبرهم أنهم لن يحتاجوا أبدا إلى تنظيف النوافذ، ربما ينجح هذا الأمر. لذلك؛ قبل أن تقنع شخصًا ما بأن فكرتك قيمة وجديرة بالاهتمام، اطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- من الذى سيستفيد من هذه الفكرة؟ الأفراد أم منظماتهم أم الأسرة أم المجتمع؟
- ما هو الغرض؟ ما هو الفرق الذى تقدمه؟

بعد ذلك؛ اعمل على صياغة الجملة الرئيسية. فكر فى طريقة بسيطة وسريعة لتلخيص فكرتك. كن دقيقًا وحاول الوصول إلى لب الموضوع ـ بنفس الطريقة التى يستخدم بها الصحفيون العناوين الرئيسية لجذب انتباهك إلى مقال فى الصحيفة. حتى لو كان هذا التبسيط مفرطًا بصورة هائلة، فالغرض هو أن تعطى غير المؤمنين بك الطريق للوصول إلى لب فكرتك وألا يرتبكوا من التفاصيل والعلوم واللغة الاصطلاحية للمجال.

عندما أراد منتجو الأفلام البدء فى عمل سلسلة أفلام الخيال العلمى Alien والتى قامت ببطولتها الممثلة سيجونى ويفر، قدموا العرض إلى المسئولين التنفيذيين بالاستوديو عندما أراد منتجو الأفلام البدء فى عمل سلسلة أفلام الخيال العلمى Alien والتى قامت ببطولتها الممثلة سيجونى ويفر، قدموا العرض إلى المسئولين

التنفيذيين بالاستوديو على أن الفيلم سيشبه "الفك المفترس" لكن فى الفضاء. عندما أعمل فى دورات التدريب على إجراء مقابلة شخصية تعتمد على التنافس طوال اليوم، فإننى أصفها بأنها هى "مساعدة المدراء لتعيين الأشخاص المناسبين من خلال التخلص من الكذابين و المغالين". قضى أحد الأصدقاء ثلاث سنوات فى مشروع بحث بعنوان "تأثير التعليم وأنظمة الدعم على قصد التمرين وتقبل التمرين". لكن ماذا يعنى هذا؟

وعندما كان يبحث عن التمويل، لخص الموضوع بعبارة "كيف تجعل الشخص البدين شخصا نحيفًا".

بالتأكيد؛ أعلم أنها تبسيطات مفرطة؛ لكن أن يحصل الناس على الفكرة العامة أفضل من ألا يحصلوا على أى شيء.

تحتاج إلى المثابرة لكى ترسخ الأفكار الجديدة، لأنك تصارع القصور الذاتى الطبيعى فى الإنسان. يجد معظم الناس أنه من السهل أن يرضوا بما يعرفونه بالفعل وبالطريقة التى يؤدون بها الأشياء، بدلا من القيام بشىء مختلف. إن مجرد عرض الفكرة بطريقة بسيطة لن يجعل كل شخص يسارع نحوك متوقعًا كيف يمكن لهذه الفكرة أن تغير من حياته.

كن أفضل ما لديك: انظر إلى الماضى لتغيير المستقبل

يكتشف الأفراد؛ ذوو المستوى العالى من حب الاستطلاع، الإمكانيات وينظرون إلى المستقبل؛ لكن ما هو موجود بالفعل أو ما وجد فى الماضى؛ ربما يعطيك نصيحة قيمة عن مستوى فكرتك. لذلك قم ببعض البحث. ضع فى اعتبارك الحالات السابقة التى تشبه اقتراحك:

- ماذا حدث عندما حاولت (أو أى شخص آخر) تقديم مفاهيم متشابهة؟ سواء اقترحت فكرة رائدة أو مجرد تعديل بسيط، كيف تم تلقى الأفكار الأخرى المماثلة؟

- لماذا فشلت أو نجحت تلك الأفكار السابقة؟ ما هو الشىء – أو الشخص – الذى مثل أكبر العوائق؟
- ماذا يمكن أن تتعلم من هذا عند تطبيق فكرتك الحالية؟ كيف يمكنك عرض أو الترويج لفكرتك لكى تحصل على أفضل فرص النجاح؟

إذا كنت تريد الازدهار لفكرة ما. يجب عليك أن تعرضها على الآخرين. اسمح للناس بأن يشاركوا فيها بحيث لا يكونون مجرد ملمين بفكرتك بل ليكونوا متحمسين لها أيضًا. حولهم إلى مؤيدين لكى يدعموك فى الاجتماعات، وإلى محامين ليدافعوا عن أفكارك فى غيابك، وإلى رعاة ينفقون من وقتهم ومالهم عليها.

وهذه مجرد بداية. يرجع الناس بسهولة كبيرة إلى العادات القديمة. لذلك فإنك تحتاج إلى أن تأخذ بأيديهم وتجيب عن أسئلتهم وتواصل تذكيرهم بالفوائد. ثم ذكرهم بها أكثر.

كن أفضل ما لديك: تحويل الفكرة إلى واقع

هناك احتمال لأن تجد نفسك محاطًا بأشخاص ممن يقلون عنك فى مستوى حب الاستطلاع. يزعم معظم الناس أن عقولهم متفتحة فيما يتعلق بتقبل الأفكار الجديدة، لكن هذا بالطبع غير صحيح. لذلك؛ فكر فى أفضل الطرق التى من خلالها توصل أفكارك للآخرين وتفوز بدعمهم. إليك ثلاث خطوات إرشادية:

١ **ناقش الفكرة**. سواء كانت فكرة فى العمل أو شيئًا ما لبيتك، احصل دائما على رأى ثانٍ. قبل أن تعرض فكرتك على جميع الناس، قم بعمل مراجعة صغيرة مع شخصٍ ما تثق به. بهذه الطريقة يمكنك التأكد من أن فكرتك لها معنى جيد. إذا لم يكن المنطق واضحا وإذا لم يقنع أقرب أصدقائك، فبالتالى لن يكون واضحًا لجمهورك.

٢ **اعرف أصحاب المصلحة الرئيسيين**. يمكنك تحديد أفضل الطرق لتجعلهم فى صفك. إذا كنت تحاول إصدار منتج جديد فى العمل، ربما تحتاج إلى أن تطلب برفق من مديرك أن يسمح لك بقضاء بعض الوقت فى تطويره، وستحتاج إلى المدير المالى ليدعمك بالمال، كما ستحتاج إلى فريق التسويق ليعملوا معا على هذه الفكرة وهكذا. إذا كنت تحاول أن تقنع أولادك بأكل المزيد من القنبيط، فى هذه الحالة فإن أولادك هم أصحاب المصلحة، لكن؛ إذا كنت ماهرًا، يمكنك إقناع أحد أصدقائهم فى المدرسة - والذى يتطلعون لرؤيته - بأن يأكل القنبيط عندما تدعوه على العشاء فى إحدى الليالى..

٣ **أقنع أصحاب المصلحة**. نادرًا ما يقتنع الناس من خلال الحقائق والأرقام فقط. فكر فى الطرق المتنوعة التى يمكنك من خلالها إقناع الناس بالاستماع إليك. ربما يمكنك استخدام حالة عمل واضحة أو حوافز مالية أو قصص ملهمة فى أوقات أخرى؛ ربما تحتاج إلى تبادل الخدمات أو تذكر ما قدمته من معروف أو حتى تستخدم الإطراء أو الابتزاز العاطفى!

ولا تبخس فى تقدير مدى الصبر الذى تحتاج إليه ومدى التفاصيل التى تحتاج إليها لبدء العمل. سأعطيك مثالًا. يعلم معظم الناس أنه يجب عليهم ممارسة بعض التمارين الرياضية وتناول طعام صحى، أليس كذلك؟ لكن نفس هؤلاء الناس لا يقومون بعمل أى شىء من هذا؛ لأنهم اعتادوا شيئًا أسهل، الجلوس على الأريكة وتناول الطعام الجاهز. إنهم يحتاجون إلى من يريهم ما هى أنواع التمارين التى يجب عليهم ممارستها وكم عدد مرات ممارستها وإلى أى مدى تكون شاقة. إنهم يحتاجون إلى من يخبرهم كيفية القراءة عن أصناف الطعام وتجهيز الطعام الصحى والذى يستمتع به الأولاد. وبعد ذلك؛ يحتاجون إلى من يشجعهم ويحثهم بلطف وينبههم ويذكرهم بالمزيد.

لا تتحدث الأفكار عن نفسها. يجب عليك أن تجهر بأفكارك وتسوقها وتغالى قليلا فى تقديرها. امتلاك فكرة ما هى إلا مجرد بداية للرحلة؛ تأكد من

أنه يمكنك إتمام هذه الرحلة من خلال تحويل فكرتك إلى شىء يمكن أن يستخدمه الناس.

ابحث عن شريك

هل يصيبك الناس ذوو المستوى المنخفض من حب الاستطلاع بالإحباط؟ إنهم متحفظون جدًّا تجاه الأفكار والخبرات وطرق العمل المتطورة، وهم يريدون تأدية الأشياء بنفس الطريقة التى اعتادوا عليها. حتى عندما تقدم لهم أفكارًا جديدة، فإنهم ينغمسون فى التفاصيل بدلا من رؤية الصورة الأكبر. الحقيقة هى أنك ربما تفكر فى أنهم بلا روح وأنهم يتسمون بالكسل وقلة الخيال.

رغم ذلك؛ ربما يكونون هم الأشخاص المناسبين الذين يمكنهم تعويض طبيعة الذكاء الذهنى لديك.

كان هذا هو التحدى الذى واجهته عندما عملت مع أحد المدراء فى مجال الإعلام ويدعى "بول". كان "بول" مسئولًا عن خلق مفاهيم وأنماط جديدة للبرامج التليفزيونية. يعرف كل شخص أنه يمتلك العديد من الأفكار العظيمة، لكن هذه الأفكار لا تجد سبيلها للعرض على شاشات التليفزيون. وهذا يعنى أنه لم يتم تطبيق أفكاره إلا فى قليل من البرامج. لقد أخبره العديد بأنه لم يدرس أفكاره كما ينبغى، وأنه لم يفكر فى تكلفة هذا البرنامج وطول مدته ومن هم الأشخاص المشاركون فيه وكيف سيتم.

لذلك؛ قرر "بول" بكل بساطة أن يتوقف عن عرض أفكاره. أناب هذه المسئولية إلى إحدى صديقاته، "أنيت"، والتى لم تكن معروفة بقدرتها على الإبداع؛ لكن يمكنها طرح الأسئلة الصعبة على "بول" لإجباره على أن يتحدث بمزيد من الوضوح عن الأفكار التى لا تزال فى مرحلة التكوين فى رأسه. يمكنهما جمع الميزانيات معا وتحديد مواعيد التصوير وتقديم عروض واضحة ودقيقة لرؤساء القنوات التليفزيونية وتنسيق باقى الأنشطة التى لا يقدر "بول" على القيام بها. لقد كانا فريق عمل مثاليًّا.

تنجذب الشخصيات المتضادة إلى بعضها البعض - أو على الأقل يكمل كل منها مميزات ومهارات الأخرى.

من سيصلح ليكون شريكك المثالى؟

إلى الأمام وإلى أعلى

تذكر أن حب الاستطلاع أشبه بمقياس متدرج، فلا يعد من يمتلك مقدارًا كبيرًا من هذه السمة أفضل من غيره الذى يفتقر لها، والعكس بالعكس. ربما يتسم الأشخاص ذوو المستوى العالى جدا من حب الاستطلاع بالإبداع، ولكن مع قليل من الانفصال عن الواقع. ربما يقف الأشخاص ذوو المستوى المنخفض من حب الاستطلاع على أرض راسخة، لكن مع الافتقار أحيانا إلى الخيال، أما الشخص المثالى فهو الذى يسد الفجوة بين إبداع المستوى العالى من حب الاستطلاع وواقعية المستوى المنخفض من حب الاستطلاع - بين التخيل والتنفيذ.

إليك فيما يلى ملخصًا سريعًا للكلمات والعبارات التى تميز بصفة عامة المستوى المنخفض من حب الاستطلاع عن المستوى العالى. كما سترى، يمتلك كلا النمطين بعض نقاط القوة وبعض نقاط الضعف.

المستوى المنخفض من حب الاستطلاع	المستوى العالى من حب الاستطلاع
يستمتع بدور المؤدى الواقعى.	يستمتع بدور الحالم المبتكر.
يسأل، "كيف يعمل هذا الشيء؟".	يسأل، "ماذا لو ...؟".
يميل إلى أن يتجه نحو التفاصيل.	يركز على الصورة الكبيرة.
لديه قليل من الاهتمامات وكثير من التعمق.	لديه كثير من الاهتمامات وقليل من التعمق.

ربما يلاحظ عليه ضعف الخيال.	ربما يلاحظ عليه الضعف فى إتمام الأعمال.
الأفضل فى الأداء ـ تحويل الأفكار إلى واقع.	الأفضل فى الاستكشاف ـ ابتكار الأفكار.

إذا سجلت مستوى أقل من حب الاستطلاع:

- اعلم أن ما نجح فى الماضى لن يكون دائما مفيدًا فى المستقبل، فالعمل الشاق ليس كافيا فى حد ذاته للنجاح. فى هذا العالم سريع التغير؛ ستحتاج إلى الأفكار الجيدة والعمل الشاق.
- تذكر أن الإبداع إحدى العادات التى يمكن تغذيتها. حدد بعض الوقت فى جدول أعمالك لتستكشف العالم وعرض نفسك للخبرات الجديدة، مع التقاط تلك الخبرات وتوثيقها كما لو كنت تشجع مخك على امتصاصها.
- قم بجلسات العصف الذهنى من حين لآخر، أو ركز نظرك على المشكلات الأكبر حجما من المشكلة التى تواجهها. يأتى العديد من الابتكارات من النظر إلى الصورة الأكبر أو التفكير فى المبادئ التى تبدو مستغربة فى بداية الأمر.

إذا سجلت مستوى أعلى من حب الاستطلاع:

- تذكر أنه لا يوجد أى سبب مقنع لإعادة اختراع العجلة. قاوم الحافز الطبيعى الذى يدفعك إلى إعادة تكوين كل شىء. اسأل نفسك: "هل يوجد شىء يمكننى استخدامه أو تعديله بدلا من أن أكون شيئًا ما من نقطة الصفر؟".
- اعرف أن الاختراع يتطلب الجمع بين الاكتشاف (ابتكار الأفكار) والاستغلال (تحويل الأفكار إلى واقع). إنك متحمس للاكتشاف لكنك لست بنفس القدر من الحماس فى الاستغلال. لذلك أكد على تبادل أفكارك وتكرار الرسالة، وتحل بالصبر لتضمن أنه تم تبنى هذه الأفكار. إن الأفكار التى لا تستخدم ليس لها وجود من الأساس.
- اعثر فيمن حولك على أشخاص بارعين فى عمليات التنفيذ. العبوا على نقاط القوة فى كل منكم ـ أنت تركز على الابتكار؛ وتسمح للآخرين بالتنفيذ.

٣

المرونة

"لم أفشل من قبل. لقد عثرت على ١٠٠٠٠ طريقة غير ناجحة".

"توماس إديسون"، مخترع

فى أول أيامى بالجامعة؛ عندما قابلت "ريتشارد باركس" وأنا لا أزال شابًا ذا عينين لامعتين فى الثامنة عشرة من العمر، لم أتوقع أنه سيظل واحدًا من أقرب أصدقائى إلى الآن، حوالى ٢٠ عامًا؛ لكن لم أكن لأصدق أى شخص إذا توقع أنه سيصبح من أكثر أصدقائى تحقيقًا للنجاح. كان "ريتشارد" كثير الضحك طوال الوقت؛ ولكى أكون صادقا مع نفسى، اعتقدت فى بداية الأمر أن به شيئًا من الحماقة. كيف إذن أصبح واحدًا من أغنى الشخصيات التى أعرفها؟

يشغل "ريتشارد" حاليا منصب نائب المدير التنفيذى لإحدى شركات البرمجيات. منذ خمس سنوات؛ باع "ريتشارد" وشريكه السابق شركتهما السابقة، مما جعله يدخل فى نطاق أصحاب الملايين. لكن الشىء الذى جعل منه معجزة هو تلك المحنة التى تغلب عليها على مر السنين.

بمجرد أن أتم دراسته الجامعية وحصل على درجة الدكتوراه فى الفيزياء، حاول "ريتشارد" العمل كمحاضر جامعى. تقدم لأكثر من ٢٠٠ وظيفة فى جميع أنحاء العالم، لكنه لم يجد سوى الرفض فى كل مرة. لكى يستطيع سداد الفواتير عمل فى بعض الوظائف المتدنية، فعمل فى المطبخ ثم امتلك بعد ذلك محلًا لبيع الصحف. بعد مرور ١٨ شهرًا تخلى عن أمنية العمل الجامعى ليشغل وظيفة محلل مالى فى أحد البنوك الاستثمارية.

عندما كان هو وزوجته فى انتظار طفلهما الأول، شخص الأطباء حالة ابنتهما بوجود عيب نادر فى القلب والذى يحتاج إلى جراحة شاملة بأحد المستشفيات المتخصصة الذى يبعد ٨٠ ميلًا. باع "ريتشارد" وزوجته منزلهما العزيز وقاما بتأجير شقة صغيرة لكى يكونا بالقرب من ابنتهما طوال عام وأربعة شهور هى مدة العملية شديدة الخطورة اللازمة ليقدما لابنتهما الرضيعة فرصة الحياة الطبيعية. خلال فترة الحياة والموت التى عاشها هو وزوجته مر البنك بضائقة مالية أدت إلى فصله من العمل.

على الرغم من كل هذه العقبات، إلا أن "ريتشارد" لم يكن ذلك الشخص الذى يفقد اتزانه وعزيمته. لقد كان دائمًا يدبر أموره

فـى الحيــاة. لقد تعامل مــع حالات الرفضــ المتكررة ومع مرضــ ابنته ومع فصلـه من العمل بالإضافـة إلى الانتكاسات اليومية الأخــرى التى نمر بها جميعًا.

كيف يتابع بعض الناس حياتهم وهم يعانون من أى شىء بداية من الصعوبات الصغيرة وحتى المعوقات الخطيرة؟ يمكننا جميعا أن نفكر فى أشخاص لم يتغلبوا أبدا على مرارة فسخ علاقة ما أو أشخاص لا يزالون يشعرون بمرارة داخلية لأنهم لم يحصلوا على ترقية أو لأنهم فقدوا عملهم - حتى مع مرور السنين. لم يستطيع أحد أن يلقى باللوم على "ريتشارد" إذا استسلم، لكنه لم يقم بذلك؛ لأنه يمتلك هبة المرونة، والتى تعد إحدى المميزات والسمات الشخصية التى يمكن تنميتها.

مرونتك

ألق نظرة ثانية على استفتاء ٢ فى صفحة ١٤. أعط لنفسك نقطتين فى كل مرة توافق فيها على إحدى العبارات رقم: ١ و٣ و٦ و٩ و١٠. أعط لنفسك نقطتين فى كل مرة لا توافق فيها على إحدى العبارات رقم: ٢ و٤ و٥ و٧ و٨. لا بد أن تتراوح نتيجتك بين صفر و٢٠.

إذا كانت نتيجتك ٨ أو أقل فهذا يشير إلى انخفاض مستوى مرونتك. إذا كانت نتيجتك ١٤ أو أكثر فهذا يشير إلى أنك تمتلك مستوى عاليًا من المرونة. إذا كانت نتيجتك تتراوح بين ١٠ و١٢ فهذا يشير إلى أنك تمتلك مستوى متوسطًا من المرونة.

اقرأ باقى الفصل واختر الأقسام التى تستهدف نمط شخصيتك. تذكر أن نتيجتك ما هى إلا مجرد مؤشر تقريبى لشخصيتك الحقيقية. هل تتمتع بمستوى عالٍ أم مستوى منخفض من المرونة؟ إذا كنت فى مستوى متوسط من المرونة، فمن المحتمل أن تنتفع أكثر من النصائح الموجهة لمن أحرزوا مستوى منخفضًا من المرونة - يمكن لمعظمنا القيام بذلك من خلال التحلى بمزيد من (بدلا من قدر أقل من) الثقة فى مواجهة المحن.

ما نوع شخصيتك؟

إذا كنت إنسانًا عقلانيًّا، فربما يكون لديك نظام إنذار ضد الدخان فى منزلك. بعض أجهزة الإنذار ضد الدخان تكون حساسة بصورة لا يمكن تصديقها، لدرجة أنها تعمل بمجرد خروج دخان بسيط من رغيف خبز محترق قليلا؛ لكنى أتذكر أيضا العيش فى منزل قديم حيث يوجد فى المطبخ جهاز إنذار ضد الدخان والذى لا يكاد يعمل.

ذات مرة وضع أحد الأصدقاء مقلاة بها شرائح من اللحم على النار. بعد أن وصل إليها اللهب، انبعثت موجة هائلة من الدخان عبر الغرفة، ولا يزال جهاز الإنذار لم يطلق صفارته بعد.

يتحدد مستوى مرونتك من خلال جهاز الإنذار ضد الدخان الموجود بعقلك، نظام الإنذار المبكر. يراقب العضو الصغير الذى يأخذ شكل اللوزة فى مخك السفلى - والذى يسمى لوزة المخيخ - المخاطر المحتملة. بمجرد أن تكتشف اللوزة إحدى المخاطر، فإنها ترسل موجات من الأدرينالين عبر أوردتك، مما يزيد من سرعة ضربات قلبك ويعطيك الإحساس بالتوتر والحذر فتصبح مستعدًّا إما للقتال أو للفرار. لقد كانت هذه العملية مفيدة جدًّا لأسلافنا، هؤلاء البشر البدائيين الذين لو سمعوا حفيف أوراق الشجر لظنوا أن هناك حيوانًا مفترسًا قريبًا.

يمتلك الأشخاص ذوو المستوى المنخفض من المرونة أجهزة إنذار غالبا ما تطلق صفارتها؛ بينما يمتلك الأشخاص ذوو المستوى العالى من المرونة أجهزة إنذار لا تطلق صفارتها بالقدر اللازم بغض النظر عن الطريقة التى يعمل بها نظامك، يمكنك أن تتعلم كيف تحسن استخدامه.

الشخص ذو المستوى المنخفض من المرونة: ألد أعدائك

إنك تريد القيام بعمل جيد وتريد أن تكون محبوبا وناجحا؛ لكنك تشعر بالقلق من الشىء الخطأ الذى ربما يقع، كما أنك تشعر بالضيق من أخطاء الماضى.

أنت تعرف أن ميولك للقلق ربما يتزايد مع وجود الضغط، ربما عند وجود موعد نهائى للعمل أو وجود شخص يراقبك، أو أن يكون التحدى أكبر مما اعتدت التعامل معه. فلا يمكنك أن تمنع الأفكار من أن تخطر برأسك فجأة، بقول:

- "سيتم هذا الأمر بطريقة خاطئة تمامًا".
- "لا، لا يجب علىَّ القيام بذلك".
- "لا يمكننى عمل ذلك، إنه صعب جدًا".

على الرغم من ذلك ربما يكون قلقك أمرًا مفيدًا أيضًا. حيث تدرك جيدًا نقاط ضعفك وتحاول أن تقومها. عندما يشير الناس إلى أنك أخطأت فى عمل شىء ما، ستتذكر هذا الشىء. ستقوم بعمل ملحوظة ذهنية وتحاول بكل ما تملك من قوى ألا تقع فى هذا الخطأ ثانية.

أضف إلى ذلك قابليتك لرصد المشاكل المحتمل حدوثها فى المشاريع أو المهام، وربما ينظر البعض الآخر من الناس إلى المستقبل بنظرات متفائلة، لكنك تتمتع بعين ناقدة ويمكنك وأد الأفكار والمبادرات وهى لا تزال فى مهدها.

أنت ترغب فى أن تقلل من مستوى القلق لديك، ولكن يبدو أنك عاجز عن ذلك. فأنت، بصورة ما، تمثل ألد أعدائك. إنك كثيرا ما توجه لنفسك النقد أكثر مما يوجهه إليك الآخرون. كما أنك تهتم كثيرًا بعملك وأسرتك وحالة العالم ككل أكثر مما يهتم الآخرون. انظر إلى الماضى؛ وستدرك أنك كنت تشعر بالقلق من بعض الأشياء التى لم تتحول فعليًّا فى النهاية إلى أشياء سيئة جدًّا. ألن يكون جيدا أن تقلل من مستوى القلق عندك وأن تضع هذه المشاعر المقلقة تحت السيطرة؟ وأن تتعلم أن تسترد عافيتك بطريقة أسرع من ذلك؟

الشخص ذو المستوى العالى من المرونة: نموذج للهدوء

إنك من ذلك النوع من الأشخاص ممن يتصفون بالهدوء والاتزان وبرود الأعصاب. أنت لا تخرج عن هدوئك بسهولة، حتى عندما تصيح إحدى العميلات وتصرخ فى وجهك بسبب طردها المفقود، أو عندما يخبرك رئيسك بأنه سيفصلك عن العمل. ويحدث نفس الشىء فى المنزل. سواء كنت تعيش مع العائلة أو مع رفقاء السكن المنشغلين بحل آخر المشكلات، فإنك ببساطة لا تحتاج إلى الشعور بالإحباط أو المبالغة فى رد الفعل.

من المرجح أنك نادرًا جدًّا ما تفقد رباطة جأشك؛ ومن الصعب جدًّا أن تبكى. تلك السمات التى تجعلك جيدا فى توجيه النقد. إنك لا تتحمل الضغط فقط، بل تستمتع بتوجيهه كذلك. عندما تسوء الأمور، سيعتمد كل شخص عليك؛ لأنك أنت الشخص الوحيد الذى يحافظ على رزانته ويتحكم فى عواطفه ويفكر فى أفضل الطرق للخروج من المأزق.

بينما يشعر بعض الناس بالقلق ويرون المخاطر فى كل مكان من حولهم، فأنت تنظر إلى العالم على أنه مكان لطيف. بالتأكيد؛ يمكن حدوث أمور سيئة. لكن فى النهاية تصبح الأمور جميعها على ما يرام، فلماذا نقلق لأجلها. فعلى أية حال أنت ترى أن معظم التحديات التى تواجهها ليست بالأمر الجلل.

إنك لست من ذلك النوع الذى يتمعن فى الأخطاء أو العيوب. بالتأكيد أنت ترتكب بعض الأخطاء القليلة وأنك لا تدعى أنك مثالى فى كل شىء، لكنك لا ترى داعيًا للقلق، فالحياة قصيرة جدًّا.

استغل ما لديك من قدرات ـ للأشخاص ذوى المستوى المنخفض من المرونة

نادرًا ما يضعنا العالم الحديث فى مواجهة مع أى شىء يوقعنا فى خطر الموت؛ لكن إذا كنت من الأشخاص ذوى المستوى المنخفض من المرونة، فإن اللوزة لديك تتمتع بحساسية مفرطة لجميع الأشياء. يميل نظام التحذير

المبكر عندك إلى إطلاق صفارته كثيرًا، لينبهك حتى على المخاطر اليومية المعاصرة، مثل اقتراب موعد نهائى وإلقاء خطاب على العامة أو الخوف من أن يرفضك شخص تحبه أو اضطرارك للتعامل مع زميل يثير غضبك.

حتى إذا لم يوجد تهديد فعلى على حياتك أو كان ضعيفا، تثور اللوزة عندك ثورة بالغة غير قادرة على أن تفرق بين موعد نهائى مضغوط وحيوان جائع يقف فى الخارج ينتظر خروجك لتصبح أنت وجبة عشائه.

اختر القيام بالأمر بدلًا من تجنبه

تتمثل إحدى الطرق التى يمكن استخدامها للتعامل مع النشاط الزائد للوزتك فى تجنبك للمواقف التى تسبب الضغط. لا تتحدث بصوت عالٍ فى العمل خوفا من السخرية. لا تحاول التقرب من فتاة خوفًا من أن ترفضك. لا تخرج بقدميك خارج المنزل بسبب الأشياء الفظيعة التى ربما تحدث لك؛ لكن لا يعد التجنب - أن تدفن رأسك فى الرمال وتأمل أن تستمر الحياة على أكمل وجه - إستراتيجية للنجاح والإنجاز.

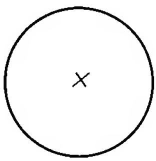
لحسن الحظ يخبرنا العلم بأنه توجد طريقة أخرى. يمكنك تحصين نفسك ضد ضغوط الحياة. يحقن الأطباء اللقاحات - كميات صغيرة من الفيروسات الضارة - فى جسدك لمساعدة الجسد على حماية نفسه من الفيروسات الأكثر خطورة، وبنفس الطريقة تماما؛ يمكنك تحصين نفسك من الضغوط من خلال التعرض المتدرج إلى أكثر المواقف التى تخافها.

وسع منطقة راحتك

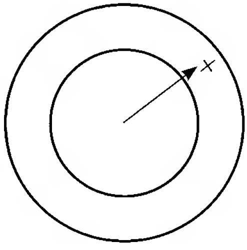
هل تجد نفسك تتجنب المواقف التى تعتقد أنك ستفشل فيها أو أنك ستبدو فيها غبيًّا أو ستتلقى كثيرًا من النقد؟ ربما يتمثل هذا الموقف بالنسبة إليك فى الحديث إلى العامة أو العمل مع مجموعة من الغرباء أو مواجهة شخص تحبه أو القيام بحسابات الشركة. إنه أمر مفهوم تماما أن تشعر بالخوف أو الضيق من هذه المواقف أحيانا؛ لكن إذا أردت أن تنمى من ثقتك وأن تحقق المزيد، يمكنك القيام بذلك.

يمتلك كل منا منطقة راحة، طريقة خاصة لأداء الأشياء نشعر معها بالسعادة. الخبر الطيب هنا هو أنه يمكنك توسيع منطقة راحتك.

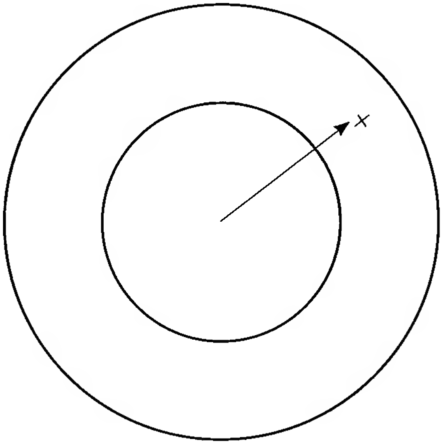
فى كل مرة تتخذ خطوة خارج منطقة راحتك، ينمو مجالك قليلا. فكر فى منطقة راحتك كدائرة، وأنت تقف فى منتصفها، وتعرف المنطقة الموجودة خارج الدائرة بمنطقة الشك. تشير علامة "X" إلى الموقع الذى تقف فيه وأنت تشعر بالراحة.



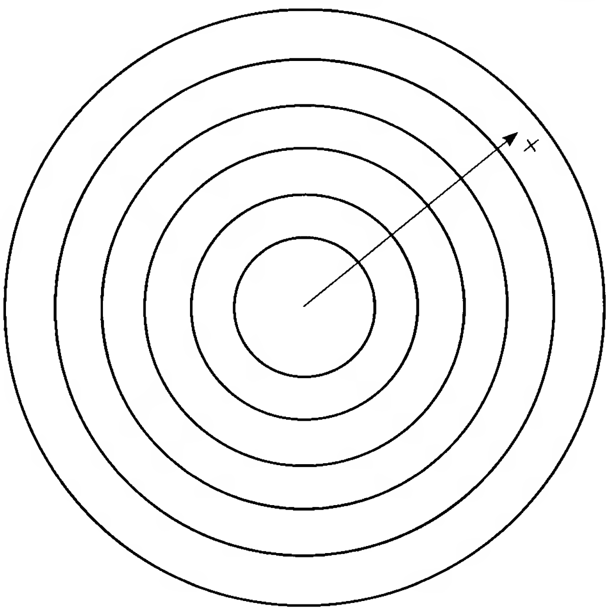
افترض أنك تواجه تحديًا صغيرًا، ويستلزم منك اتخاذ خطوة للخارج فى منطقة الشك. خمن ماذا سيحدث؟ ستنمو منطقة راحتك لتشمل المكان الذى تقف فيه الآن.



ماذا سيحدث إذا اتخذت خطوة أخرى، خارج منطقة راحتك الجديدة؟ نعم؛ ستتسع منطقة راحتك أكثر من ذلك.



طبعًا؛ يعد أخذ خطوة واسعة فى المجهول أمرًا مخيفًا، وليس هذا ما أقول إنه يتوجب عليك فعله، فإن تنمية منطقة راحتك ما هى إلا عملية اتخاذ سلسلة من الخطوات الصغيرة؛ خطوة بخطوة. قم بهذا الأمر غير المريح مرتين وربما أكثر من ذلك، حتى يصبح أمرًا مريحًا لك. ابنِ ثقتك وراحتك من خلال التعامل مع التحدى ثم تحرك بعد ذلك إلى أمر آخر. تقبل حتى أقل التحديات وستصبح أكثر شجاعة عندما تواجهه فى المرة التالية. بمرور الوقت تنمو منطقة راحتك أكثر وأكثر.



لنقل إنك تخاف من الحديث فى المؤتمر السنوى لفريق عملك. لماذا لا تبدأ بإلقاء حديث مدته خمس دقائق أمام أحد الأصدقاء المؤيدين لك؟ ثم أضف قليلا من الكلام لتلقى خطابًا مدته ١٠ دقائق أمام نفس الصديق. تحمل المشاق ثم انتقل لإلقاء الخطاب على صديقين. ربما تضطر إلى أن تدعوهما على الغداء لتقنعهما بالاستماع إليك، لا بأس فى هذا. بعد ذلك ربما تلقى كلمة قصيرة عن آخر التسجيلات خلال اجتماع فريق عملك. من خلال البناء فى خطوات صغيرة، فإنك تنمى من ثقتك للقيام بالمزيد.

مزيد لك

ما الأمر الذى يحتاج إلى تحسين فى حياتك؟ بأى الطرق تحب أن توسع منطقة راحتك؟ اكتب ثلاث نقاط فى حياتك والتى تحب أن تقوى نفسك فيها. سنعود إلى تلك النقاط فى الفصل التالى.

- ....
- ....
- ....

كن هادئا أثناء العاصفة

ألم تمر بأحد هذه الأيام التى احتجت فيها إلى الصراخ بأعلى صوتك؟

ربما يكون السبب الموعد النهائى الذى اقترب، أو أن رئيسك فى العمل قد طلب منك أن تعيد كتابة التقرير مرة ثانية. ربما قد تخلت عنك جليسة أطفالك فى وقت كنت مرتبطة فيه باجتماع مهم. وبكل بساطة؛ ربما يكون لديك الكثير لتقوم به فى قليل من الوقت.

جميعنا لديه الكثير من العمل لنقوم به فى حياتنا المشغولة، ولذلك لا يمكن لأى أحد أن يلومك على إحساسك بالارتباك بين الفينة والأخرى. عندما

تشعر بالقلق أو الضغط، ستسقط قدرتك على الإنتاج من حافة الجرف. تحوم الأفكار المقلقة حول رأسك مما يؤدى إلى إيقاف تفكيرك بعقلانية. ربما تغالى فى تقدير المشاكل، وتفشل فى تطبيق إبداعاتك وترتكب الأخطاء التى لا تقوم بها عادة.

إنه لمضيعة للوقت، أن تواصل الكفاح وأنت تحت ضغط. عندما تشعر بازدياد نسبة التوتر لديك، أعط نفسك خمس دقائق لإعادة تشغيل المخ واسمح لنظام التشغيل العقلى بأن يستعيد السيطرة مرة ثانية.

كن أفضل ما لديك: الحصول على راحة

عندما تشعر بالقلق أو كنت مغرقًا بالمهام، فبالتأكيد تعمل لوزة المخيخ لديك بنشاط، لكن يمكنك تهدئتها من خلال أداء بعض المهام الروتينية والتى تسمح للمخ العلوى بانتزاع السيطرة مرة أخرى. يكمن الهدف هنا فى أن تستمر فى المهمة وتتجاهل الأفكار المربكة التى ربما تحاول أن تقفز إلى ذهنك فجأة. ركز كل اهتمامك على المهمة، مركزا عليها بقدر ما تستطيع من الإصرار. فيما يلى أمثلة لبعض الطرق التى يمكنك من خلالها تجاهل مشاعر القلق الشديدة التى تطرأ على رأسك.

- اكتب بالتفصيل عن أحد الموضوعات السارة أو الحيادية ـ على سبيل المثال، قم بوصف منزلك أو الإجازة الحالية.

- قم ببعض العمليات الحسابية ـ اطرح ٧ من العدد ١٩٣ حتى تصل إلى الصفر. إما أن تكتب الإجابات أو ـ تتحدى نفسك أكثر ـ تجرى هذه العملية برأسك.

- أعد تشغيل أغنيتك المفضلة داخل رأسك. اسمع اللحن وغن الكلمات فى رأسك من البداية إلى النهاية. وما هو أفضل؛ أن تضع سماعات جهاز "أى بود" فى أذنك أو أن تغنى بصوت عالٍ إذا كنت تجلس منفردا.

- تنفس ببطء وبعمق. خذ الشهيق من أنفك وأنت تعد من واحد إلى أربعة، ثم انفث الزفير من فمك وأنت تعد بنفس الصورة.

- التقط قاموسًا واكتب جملًا تتضمن كلمات لم تمر عليها أبدا من قبل.

أعط اسما لأحاسيسك

عندما تبدو مشاعرك مثل القطار السريع - قوة ساحقة من القلق غير القابل للتوقف والتى تهدد بأن تخرج عقلك عن التفكير العقلى - يمكنك استخدام المكابح.

أجريت مؤخرا مقابلة على الهواء مباشرة فى برنامج *Working Lunch* على قناة "بى بى سى" - وهو برنامج يعرض وقت الغداء ويتناول موضوعات عالم التجارة والأعمال. قبل دقائق من بدء البرنامج، شعرت ببعض التوتر العصبى. أصبح حلقى جافا وبدأت فى السعال، ربما لأننى سأكون بعد لحظات على شاشة التلفاز مع "أندى بوند" - المدير التنفيذى لسلسلة محلات Asda للبيع بالتجزئة، أو ربما كان السبب هو فكرة الحديث على الهواء مباشرة لعدة ملايين من الناس.

لكنى أخبرت نفسى قائلا: "إننى أشعر بالتوتر". ثم سألت نفسى قائلا: "لماذا؟".

بعد مرور ثوانٍ قليلة، كنت أجرى المقابلة على شاشة التلفاز وشعرت بالتحسن مرة ثانية.

منذ زمن طويل؛ يعلم إخصائيو معالجة السلوك الإدراكى أن سؤال نفسك عما تشعر به ربما يساعدك على تهدئة المشاعر السلبية. يمكنك السيطرة على مشاعرك، سواء كنت تشعر بالإحباط لفشل علاقتك الزوجية أو كنت تشعر بالغضب من صديقك الذى تخلى عنك.

ببساطة أعط اسمًا لما تشعر به من أحاسيس. توقف عن أى شىء آخر مهما كان، وقل لنفسك: "إننى اشعر بالذعر" أو "إننى أشعر بالذنب" أو "إننى أشعر ...." مهما كان الشىء الذى تشعر به.

كن أفضل ما لديك: الحصول على راحة

تعد تسمية الأحاسيس التى تشعر بها هى البداية، لكن يمكنك القيام بالمزيد. هذه نسخة صغيرة من أحد الأساليب الموجودة فى كتابى، *Confidence: The art of giving whatever you want* (Prentice Hall, 2008). لكى تستفيد على النحو الأمثل من هذا الأسلوب، انتزع ورقة وقلمًا وخذ ٦٠ دقيقة لتكتب أفكارك:

- **المشاعر.** سَمِّ كل ما تشعر به من مشاعر وأحاسيس. اكتب "إننى أشعر ...." ـ بالحزن أو الغيرة أو الخوف أو الامتعاض أو الشك ـ كل الأحاسيس التى تشعر بها.
- **الأفعال.** اكتب كيف تؤثر مشاعرك فى أفعالك وسلوكك. هل ترتجف يداك؟ هل اقتربت من الاستسلام أم ستتفجر عيناك بالدموع؟
- **الأخطاء.** اسخر من مشاعرك وأفعالك واسأل نفسك إذا ما كانت ملائمة ومنتجة. تخيل أن أفضل أصدقائك يقدم لك النصيحة ـ ماذا سيقول لك بخصوص ما تشعر به أو ما تفعله؟
- **قيم مشاعرك مرة ثانية.** اسأل نفسك، بم تشعر الآن؟ هل تشعر بتحسن؟

تتحدد الطريقة التى تشعر أو تتصرف بها من خلال المعركة الدائرة على الدوام بين مخك العقلى ومخك العاطفى - المخ العلوى مقابل المخ السفلى. يمكن أن يكون العمل البسيط المتمثل فى تسمية المشاعر التى تشعر بها، بداية لتهدئة اللوزة الجامحة. كلما زاد سؤالك عن مشاعرك، شعرت بمزيد من التحسن. من خلال المرور بعملية تحليل المشاعر، فإنك تسمح لجانبك العقلى بأن يبدأ فى السيطرة على جانبك العاطفى.

لكن يجب عليك القيام بذلك لتحصل على المنافع. لا يكفى الفهم النظرى لكيفية عمل الأسلوب، بل لابد أن تضعه فى تمرين عملى. لقد تم تنبيهك!

حسن من قدرتك على الإقناع

كم عدد المرات التى أخبرت فيها أصدقاءك بمدى روعة أفكارهم أو قمت بمدح الفكرة التى تحبها؟ كم مرة أشرت إلى النواحى الإيجابية فى الموقف قبل مناقشة النواحى السلبية؟

إنك تتمتع بملكة خاصة، ألا وهى إحساسك بالخطأ المحتمل حدوثه. بينما يستعرض الأشخاص ذوو المستوى العالى من المرونة المشاكل بإهمال، فإنك تجيد وأد الأفكار السيئة فى مهدها، وهو ما يعنى أن يراك الناس - الزملاء والعملاء والأصدقاء والأسرة - غير داعم وسلبيًّا جدًّا ومفرطًا فى النقد ومتشائمًا بطريقة غير ضرورية.

لكى تتأكد من أننى لست قاسيًا جدًّا، خذ رأى شخص آخر. "أنجيلا مانسى" وهى واحدة من أعظم المدربين ومحاضرة بكلية الأعمال بجامعة "ويستمنستر"، ولديها أيضًا نفس التحذير:

إنك تتمتع بمستوى يقظة عالٍ ضد التهديدات والمشاكل، ويمكن أن يكون هذا إحدى نقاط القوة، لكن تركيزك المفرط على هذه الخاصية ربما يؤدى بك إلى الفشل فى رؤية النواحى الإيجابية للمواقف الجديدة. بالتأكيد؛ ربما يراك الآخرون على أنك مفرط فى النقد.

إنك لا تعتبر نفسك متشائمًا - إنك مجرد إنسان واقعى. ترى العالم على ما هو عليه بالفعل ولا تراه بالنظرة الوردية المتفائلة التى يرى الآخرون العالم من خلالها. إنك ترى المشكلة فقط، لكن باقى العالم لا يقدر النقد.

فكر فى ذلك لحظة. من هم أكثر الناس الذين تقدرهم فى حياتك؟ هل هم الذين يؤيدونك ويساعدونك للتركيز على النواحى الإيجابية ويجعلونك تشعر بالتحسن؟ أم هم من يذكرونك بعيوبك ويخبرونك بأخطائك ويشيرون بأن خططك لن تصلح للعمل؟

بغض النظر عن صدق نواياك عندما تشير إلى المشاكل، فإننى أضمن لك أن قليلًا من الناس هم من سيوجهون لك الشكر على ذلك. يجتنب الناس

النقد كما يجتنبون الموظف المتغطرس. يبدأ الناس فى النظر إليك كهادم للملذات، كشخص سلبى، كما أنهم يتلقون الكلمات من فمك على أنها نقد أو استهجان، لذلك لا يزعجون أنفسهم بالاستماع إليك.

إننى لا أقول إنه يجب عليك أن تتظاهر بأنك الشخص المتفائل الذى لا يرى فى العالم سوى العذوبة وضوء الأمل، بل إن كل ما يتوجب عليك فعله هو أن تتوقف عن إطلاق التعليقات السلبية وتبدأ فى طرح الأسئلة. بدلًا من الإشارة إلى المشاكل، ابحث عن حلول.

ما مقدار الإيجابية الكافى؟

لقد قضى "جون جوتمان" ـ الأستاذ المتقاعد بجامعة واشنطن ـ عقودًا فى تحليل الأزواج، ووجد أنه يمكنه التنبؤ بيقين يصل إلى ٩٠٪ إذا ما كان الزوجان سينفصلان أم سيستمران فى زواجهما عشر سنوات أخرى. أشارت اكتشافاته إلى أن الزوجين الناجحين يقدمان تعبيرات إيجابية خمس مرات أكثر من التعليقات السلبية. فى المقابل، فإن الزوجين اللذين طلقا عن طريق المحكمة كانا يقدمان تعليقًا ايجابيًا واحدًا لكل تعليق سلبى.

تمت دراسة أخرى على الفرق الناجحة ونظائرها الأقل نجاحًا. قارن الباحث "مارشيل لوسادا" بين فرق العمل العالية الأداء والفرق الأقل نجاحا. بعد ملاحظة ١٥ فريقًا من نفس النوع، اكتشف أن الفرق عالية الأداء مالت إلى عمل تعليقات إيجابية أكثر ثلاثة أضعاف من التعليقات السلبية، بينما الفرق الأقل نجاحا قدمت قدرًا أقل بكثير من التعليقات الإيجابية لكل تعليق سلبى.

تجنب اللغة السلبية، مثل "لكن ....." أو "لا يمكننى رؤية كيف ...." أو "أشك فى هذا" أو "لن يعمل هذا لأن...". بدلا من ذلك؛ استبدل بها أسئلة إيجابية والتى تدفع إلى المزيد من الحوار وتحث الناس على التفكير.

- "إنها لفكرة رائعة، كيف ستعمل هذه؟".
- "دعنا نجمع الأفكار بقدر ما نستطيع.....".
- "إنها لفكرة شيقة. أعتقد أنها ستتجاوز ميزانيتنا، لكن ما هى الأشياء التى يمكن تقليل استهلاكها إذا عزمنا على تنفيذ هذه الفكرة.....؟".
- "ماذا لو أننا .....".
- "هل توجد طرق أخرى للنظر فى هذا؟".

أعد برمجة وجهة نظرك

ما الشىء الذى تعيره انتباهك؟ لم أعتد أبدًا ملاحظة الكلاب حتى قمنا باستضافة أحد الكلاب طوال الصيف. هو أحد الكلاب الألمانية من سلالة شناوزرز، وأطلقنا عليه اسم "بيرون". الآن؛ لأننا نمتلكه، فإننى ألاحظ الكلاب فى كل مكان ويبدو أننى أكتشف أنواعًا جديدة من هذه السلالة مرتين على الأقل كل أسبوع.

لذلك؛ ماذا تغير؟ هل زادت الكلاب - خاصة من سلالة "شناوزرز" - فجأة فى مدينتنا، أم أننى أصبحت أكثر انتباهًا للكلاب؟

نستجيب جميعًا إلى العالم من حولنا ليس كما هو ولكن وفقًا للطريقة التى نراه بها. يمكنك تعديل وجهة نظرك اعتمادًا على ما تبحث عنه.

يمكن أن يرى الشخصان نفس الظروف على صورة كارثة أو على صورة فرصة. عملت مؤخرًا مع مجموعة كبيرة من المدراء الذين فصلوا من عملهم. معظمهم عمل لشركته لمدة تتجاوز ١٠ سنوات، لكن المالك الجديد للمؤسسة قرر إغلاق هذا القسم كليًّا. لقد سمحوا لى بالدخول لتقديم "الإرشاد للموظفين المفصولين" - الدعم العملى لكتابة السيرة الذاتية وأساليب إجراء المقابلات الشخصية لمساعدتهم على إيجاد وظيفة جديدة فى أسرع وقت ممكن.

شعر بعض المدراء بالإحباط. كانت أصوات العديد منهم ممزوجة بالعاطفة والحزن؛ وكان القليل منهم على حافة البكاء. على الرغم من ذلك؛ كان

هناك قليل جدًّا من المدراء الأقوياء، ممن رأوا هذه الخطوة على أنها فرصة جيدة. قال "نيل" - أحد المدراء - إنه يؤدى هذا العمل منذ زمن طويل جدًّا. لقد وجدها فرصة للقيام بعمل جديد. لقد قضى العديد من سنوات عمره يعمل فى مجال الحفاظ على التربة والغابات. مديرة أخرى تدعى "جورجيانا"، صارت مهتمة بفكرة التدريب على التعايش، وهى فكرة مساعدة الآخرين على إيجاد طريقهم خلال الأوقات العصيبة.

مهما كانت نظرتك الحالية للحياة - سواء كانت محايدة إلى حد ما أو متشائمة للغاية - يمكنك إعادة برمجة وجهة نظرك من خلال ملاحظة النواحى السلبية فى الحياة وليس من العادات السيئة التى يسقط فيها الناس. يمكن للأشخاص ذوى المستوى العالى من المرونة تعديل أخطائهم والتركيز على نجاحاتهم، ومن ثم يمكنك ذلك أيضًا.

كن أفضل ما لديك: البحث عن النواحى الإيجابية

هذا أسلوب بسيط وفعال بصورة لا يمكن تصورها، ويستخدم لتهدئة لوزتك الجامحة. اشتر دفترًا لتدوين الملاحظات فى نهاية كل يوم، اكتب يوميًّا على الأقل ثلاث نجاحات أو إنجازات أو لحظات إيجابية. ربما تكون عبارة عن تعليق قدمته فى اجتماع وإيماءة أحد الزملاء برأسه دليلا على الموافقة، وربما تتمثل فى حقيقة أنك مدحت صديقة على مظهرها وأدى هذا إلى شعورها بالتحسن، أو قد يتمثل فى ذهابك إلى العمل مبكرا بما يكفى لتستمتع بتناول القهوة وفطيرة بينما تقرأ الصحيفة قبل بدء أول اجتماعات اليوم.

يسترجع الأشخاص ذوو المستوى العالى من المرونة النجاحات الكبيرة والصغيرة طوال الوقت، وهم يعيدون تذكر هذه النجاحات ويتبادلونها مع أى شخص سيستمع إليهم ويواصلون التفكير فيها مرارًا وتكرارًا. لا عجب أنهم يمتلكون هذه العقلية الواثقة: فهم يركزون بدرجة كبيرة على نجاحاتهم.

لذلك؛ ابحث عن نجاحاتك؛ أى نجاح. يعد المعيار الوحيد لدخول أى أمر فى هذه القائمة هو أن تكون مهمة بالنسبة إليك، وعندما تبدأ بالحفاظ على ثلاثة نجاحات يوميا، غالبا ما ستجد قائمتك تستمر وتستمر.

يمكنك الاختيار بين الشعور بإعادة تجديد نشاطك أو الشعور بالإرهاق. نعم يعود هذا الأمر إليك بالفعل.

لقد كنت أعمل مع "ايوان"، والذى بدأ فى استخدام هذا الأسلوب. أرسل لى رسالة إلكترونية تقول "عند تجربة هذا التمرين ليلة أمس، لاحظت العديد من الأشياء لأشعر بالبهجة والسرور تجاهها! وهذا يظهر لى أنه يمكن بطريقة عفوية أن نهمل النواحى الإيجابية فى الحياة، ونلاحظ فقط النواحى السلبية".

عندما تبدأ فى رؤية الأشياء بطريقة مختلفة، ستفكر فيها وتشعر وتقوم بها بطريقة مختلفة. سيستغرق البحث عن ثلاثة نجاحات أو أكثر القليل من الدقائق يوميًّا. تذكر ما قلته فى الفصل الأول، أن العديد من الأساليب فى هذا الكتاب، ما هى إلا مجرد تعديلات صغيرة ولكنها تقود إلى نتائج كبيرة، وهذه هى إحداها. فى الواقع؛ اكتشف "مارتن سليجمان" - الأستاذ بجامعة بنسلفانيا وواحد من أعظم الأطباء النفسيين فى العالم - أن استخدام خدعة "الثلاثة أشياء الجيدة" لمدة سبعة أيام على الأقل تساعد على تقليل الشعور بالخوف والقلق لمدة تصل إلى ستة شهور. هذا شىء مذهل جدا، حسنا؟

تعلم أن تمضى قدمًا

"رب امنحنى السكينة لتقبل الأشياء التى لا يمكننى تغييرها،

وامنحنى الشجاعة لتغيير ما يمكننى تغييره،

وامنحنى الحكمة لمعرفة الفرق".

"ريانهولد نيبيوهر"، أحد رجال الدين

يعد القلق من الأمور البناءة، إذا شجعك على العمل وإذا ساعدك على الإعداد للموقف والتعامل مع توابعه واتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة فى المستقبل. لكن يمكن أيضا أن يكون القلق من الأمور الهدامة، إذا سكن أفكارك لفترات طويلة وتسبب فى سوء حالتك المزاجية وأوقفك عن المضى فى حياتك قدمًا.

لذلك ركز على ما يمكنك تغييره وانس الباقى.

إذا سيطر أمر ما على رأسك، فخصص وقتًا محددًا كى تضيعه فى القلق بخصوص هذا الأمر. أعط نفسك ١٠ أو ٢٠ دقيقة للتفكير فى الأمر ووضع الخطط المناسبة له. ماذا يمكنك اليوم القيام به حيال هذا الأمر؟ ما هى الأعمال التى يجب عليك تدوينها على قطعة من الورق للقيام بها غدا أو الأسبوع التالى؟ مع من يمكنك الحديث عن هذا الأمر؟

بمجرد أن تقوم بذلك، دع الأمر يمر. انتقل إلى نشاط مختلف أو مهمة جديدة. اتركه كما لو كنت شخصًا إيجابيًّا، وفى نهاية الأمر ربما تصبح إيجابيًّا، وبالإضافة إلى ذلك ستكون واثقًا من عملك.

استغل ما لديك من قدرات ـ للأشخاص ذوى المستوى العالى من المرونة

إذا كنت تتمتع بمستوى عالٍ من المرونة، فستصبح عدوًّا لكثير من الناس. بينما يصاب الناس من حولك بالذعر ويقولون: "لن يعمل هذا الأمر أبدا"، فإنك تمضى بدون أى اعتبار للعوائق. تستطيع أن تتخلص من النقد ومن السلبية. حتى إذا أديت الشىء بطريقة خاطئة، فإنك تسترد عافيتك بسرعة كبيرة جدًّا. كل هذا يعنى أنك تبدو كشخص متزن وجرىء وواثق فى نفسه.

لكن هذا الإيمان القوى والثقة الشديدة بالنفس ربما تكون سلاحًا ذا حدين. ربما يفسر الآخرون ثقتك بصورة خاطئة على أنها غطرسة. إننى متأكد أنك لا تعتقد أنك أفضل من باقى الناس، لكن ربما يشعر الآخرون أنك لا

تهتم بالانتقادات التى تكون بالفعل جديرة بالاستماع إليها. لذلك فالسؤال هو: هل تطلب الحصول على الملاحظات التصحيحية وتتقبل النقد الكافى لكى تحافظ على حياتك ووظيفتك على المسار الصحيح؟

انظر إلى نفسك كما ينظر إليك الآخرون

قرأت فى مكان ما أن أحد الموظفين التنفيذيين بشركة "أوراكل" قال فى أحد الأيام عن مديره التنفيذى "لارى إليسون"، "الفرق بين سوبرمان وإليسون أن سوبرمان لا يؤمن أنه "لارى إليسون" ".

إنه أمر مسلٍّ للغاية، لكن يمكن أن ترى كيف يوجد خط فاصل بين الثقة وأن يراك الآخرون متغطرسا، وبين إهمال التعليقات السلبية غير المفيدة وتجاهل النقد البناء.

متى كانت آخر مرة تلقيت فيها نقدًا وساعدك على تغيير سلوكك؟

ساعدت المدير الإدارى لإحدى مؤسسات تصنيع الهواتف المحمولة لإجراء مقابلة مع مجموعة من المرشحين لمنصب مدير المبيعات. أراد المدير الإدارى تعيين الشخص الذى يمكنه تلقى النقد البناء. لذلك طرحت على جميع المرشحين سؤالاً مكونًا من ثلاثة أجزاء: "متى كانت آخر مرة وجه إليك نقد؟ ماذا قال لك ذلك الشخص؟ ماذا فعلت حيال هذا النقد؟".

وجد أحد المرشحين - مدير رائع يتمتع بخبرة تزيد على ٢٠ عاما فى مجال المبيعات - صعوبة فى معرفة إجابة لهذا السؤال، فقال: "لا يمكن أن أتذكر فى الوقت الحالى". لذلك أعدت صياغة السؤال قائلا: "متى كانت آخر مرة ارتكبت فيها خطأ ما؟ هل يمكن أن تخبرنا عن هذا؟".

توقف مرة ثانية. فى نهاية الأمر؛ فكر فى أحد الأمثلة - التى حدثت منذ خمس سنوات.

إنه يعتقد بصدق أنه لم يتم توجيه أى نقد إليه أو لم يرتكب خطأ منذ خمس سنوات! لكنى لم أفاجأ من هذا الأمر. لقد طلبت من جميع المرشحين

أن يتموا اختبار الشخصية، وأظهرت نتائجه أنه يتمتع بمستوى عالٍ من المرونة.

لا يوجد شخص مثالى. لا يوجد شخص جيد جدا فى عمله وزواجه ولهوه وصدقاته لدرجة أنه فوق نطاق النقد. يبحث أعلى محققى الإنجاز فى العالم عن الملاحظات التصحيحية، وغالبا ما يتسمون بالنهم لسماع الأخبار السيئة. إنهم ينظرون إلى النقد على أنه هبة بدلا من كونه عبئًا، لأنه يسمح لهم بأن يفهموا مناطقهم العمياء وأن يصلحوا من أخطائهم.

لا يخبرك الناس دائما بما يعتقدونه. فقط لأنهم لا يريدون قول أى شىء لا يعنى أنهم لا يحبون لك التغيير. لذلك؛ اجعل من عاداتك البحث عن التعقيبات من الأشخاص المهمين فى حياتك. عند انتهاء المشروع، اسأل زملاءك أو عملاءك عن الشىء الذى يحتاج إلى التغيير. اسأل رئيسك فى العمل كل شهر أو شهرين عن مدى تأديتك العمل المطلوب بطريقة جيدة. اسأل شريك حياتك كيف يمكن أن تكون أكثر نفعا للمنزل أو كيف تصبح شريك حياة أفضل.

كن أفضل ما لديك: اسأل عن الحقيقة، الحقيقة كاملة

لا يمكن للعديد من الناس تقبل النقد ـ فهم يشعرون بالغضب والاستياء عند تلقى تعقيبات على الطريقة التى يعملون بها. ومن ثم فإنه من المتوقع ألا يرغب من حولك من الناس فى إعطائك آراء صادقة. باستثناء رئيسك فى العمل وربما شريك حياتك أيضا؛ فإن معظم من حولك من الناس سيقدمون لك تلميحات إيجابية بخصوص ما لم تؤده جيدا بدلا من التعليقات السلبية. حتى إذا طلبت الحصول على آراء نزيهة، فمن المحتمل أن تحصل على إجابات معسولة.

إن أفضل الطرق لتعلم حقيقة ما يظنه فيك الناس وكيف يمكنك تحسين ذلك تتمثل فى طلب التعقيبات مجهولة المصدر. اطلب من الناس الذين يعرفونك جيدا أن يكتبوا خطابات لك. أخبرهم أن يكتبوا الخطابات ويرسلوها إليك بدون ذكر المصدر. مع معرفتهم أنهم لن يضطروا لأن ينقلوا إليك أخبارًا سيئة مباشرة، ربما تحصل على صورة أكثر صدقا لما تفعله فى حياتك.

اختر أسئلتك الخاصة أو اطرح الأسئلة التالية:

- ما الشيء الذى أديته جيدًا ولا يتوجب علىّ تغييره؟
- هل يوجد أى من النواحى الشخصية الخاصة بى تحدث فيها بعض المشاكل؟
- ما الشيء الذى يمكننى تغييره لأكون أكثر فاعلية؟

عندما تتسلم الإجابات، تأكد من أن تنظر إلى الأفكار العامة. إذا ذكر شخص واحد أحد الأمور فربما لن تحتاج إلى أن تتوقف عنده كثيرًا، لكن إذا ذكره شخصان أو ثلاثة فربما تحتاج إلى الاهتمام به.

عبِّر عن امتنانك للمعروف الصغير

ذات يوم؛ قرر رئيس مجلس إدارة ومالك الشركة الاستشارية التى أعمل بها - والذى أناديه "جيريمى" - أنه يجب علينا جميعًا تقديم التعقيبات المكتوبة لبعضنا البعض. اختار كل منا أربعة أشخاص وطلب منهم تقديم التعقيبات على الأسئلة الثلاثة التالية:

- ما السلوكيات الجيدة التى يجب علىّ البدء بها؟
- ما السلوكيات السيئة التى يجب علىّ إيقافها؟
- ما السلوكيات الجيدة التى أقوم بها بالفعل ويجب علىّ الاستمرار فيها؟

وجدت أن هذا التمرين ذو فائدة لا يمكن تصورها. حدث هذا الأمر فى أيامى الأولى بهذا العمل ولم أتلق أبدا مثل هذه الآراء الصريحة والواضحة. لم يعجبنى معظم ما قرأته عن شخصيتى، لكن قررت أنه إذا كتب شخص ما هذا الشيء عنى، فإنه ربما يكون حقيقيًا. (إننى أستخدم الآن نموذج "ابدأ، توقف، استمر" كثيرًا فى عملى. إن لم تتبن هذا النموذج أيضا، فقد تقوم بما هو أسوأ).

فى الوقت نفسه الذى حصلت فيه على التعقيبات الخاصة بى، طلب بعض الأفراد القدامى أن أقدم لهم المزيد من تعقيباتى على شخصياتهم. هب اثنان منهم للحاق بى. أوقفتنى إحداهما وتدعى "كاثلين" فى الرواق وقالت: "روب، إننى أدرك أنك تعمل هنا منذ شهور قليلة، ولذلك فإننى أقدر مخاطرتك بعملك لتخبرنى بما تعتقده بالفعل. شكرًا لك".

أقام "جيريمى" اجتماعًا رسميًّا؛ قضى فيه أكثر من ساعة ليخبرنى لماذا أسأت فهم شخصيته. استخدم عبارات مثل "الشىء الذى أسأت فهمه هو ...." و "الشىء الذى لم تره هو أننى بالفعل .....". كما أنه أسقط وبرر كل تعليق قدمته إليه. وكنوع من العقاب الفورى، تعلمت ألا أنتقده مرة ثانية أبدا.

لكن الشىء الأكثر روعة يتمثل فيما حدث مع "كاثلين". حيث إنها فى نهاية الأمر تركت العمل للعثور على عمل آخر جعلها الآن فى مرتبة أعلى من "جيريمى" بعدة درجات. إننى مقتنع تماما بأن قدرتها لتلقى النقد البناء تعد سببًا فى تحقيق بعض نجاحها على الأقل. الشاهد هنا: أن تكون مثل "كاثلين"، وألا تكون مثل "جيريمى".

كن أفضل ما لديك: تقبل التعقيبات بكياسة

افترض أنك تلقيت تعليقا وكان بمثابة صدمة لك - بشع ومخيب للآمال وغير متوقع تماما، وأنت لا توافق على أى أمر ورد فى هذا التعقيب. كيف يجب عليك أن ترد؟

الرد الوحيد الذى يتوجب عليك تقديمه هو أن تقول: "شكرا لك".

لا تقل شيئا أكثر من ذلك. تظهر هاتان الكلمتان تقديرك لحقيقة أن الناس تحملوا المشقة ليقدموا لك التعقيبات الصادقة.

مهما كلفك الأمر، تجنب أن تحاول تبرير سلوكك. إنك لست مضطرا لقبول التعقيب والعمل به - يمكنك تجاهله إذا أردت ذلك - لذلك لا تحاول أن تجادل أو تبرر لنفسك هذا السلوك. ستبدو كلماتك بمثابة أعذار واهية، بصرف النظر عن طريقة صياغتها.

لماذا أديت هذا الأمر بهذه الطريقة؟".. لابد أن تحترم حقيقة أن الآخرين لديهم الحق فى إبداء آرائهم، بصرف النظر عن أنهم أساءوا فهم الموقف أو أساءوا تفسير أفعالك. لا تحاول أبدًا أن تفسر كيف نشأ الموقف. لا تتحدث عن الظروف المبررة أو أن الآخرين لم يتفهموا الضغط الذى تتحمله.

بغض النظر عن طريقة صياغتك للكلام، فإن قولك أى شىء آخر بدلا من "شكرا لك" سيؤدى إلى توقف النقد البناء فى المستقبل. وأستطيع أن أضمن لك أنك ستبدو فى موقف دفاعى أو فى موقف للإنكار.

لذلك؛ اصمت عن الكلام وأنصت جيدا وأخف اعتراضاتك. قل "شكرا لك" وإذا أردت إضافة المزيد، لتقل شيئا مثل "شكرا لك. هذه التعقيبات كثيرة جدا لدرجة أنه يشق علىَّ تقبلها، لكنى سأفكر فيها بعض الشىء وأرى ما يمكننى التعلم منها".

يكفى هذا القدر من المحاضرات النظرية. دعنا الآن ننتقل إلى التمرين العملى.

أظهر اهتمامك

دربت أحد المصرفيين، والذى كان نموذجًا للشخص ذى المستوى العالى من المرونة. كان هادئًا ومتزنًا ورابط الجأش لأقصى الحدود، كما أنه لم يَثُر أو يفقد هدوءه قط ولم يسمح لضغط العمل بأن يزعجه قط. لقد سألته إذا ما تسبب له ذلك فى مشكلة ما وأجاب بالنفى.

بعد قليل من التفكير اعترف قائلا: "حسنًا، تكره زوجتى ذلك. عندما تتضايق من شىء ما تصرخ فى وجهى وتريد ردًّا؛ لكننى أحافظ على هدوئى وأجعلها تشكو وتبوح بما فى داخلها. فى حقيقة الأمر؛ تصبح أكثر غضبًا، لأننى لا أجادلها فيما تقول. غالبًا ما تتهمنى بإخفاء المشاعر وبرفض التعبير عما أفكر به. لكننى لست كذلك، فهى لا تستطيع فهم أنه لا يزعجنى أى شىء بما يكفى لأشعر بالغضب أو التوتر".

إذا كنت شخصًا ذا مستوى عالٍ من المرونة، لابد أن تفهم أنك شخص غير

عادى. فمن الصعب جدا أن تشعر بالضغط، بينما يعانى الآخرون مزيدًا من الضغط. هذا أمر جاد، فلا يزعجك إلا القليل من الأشياء، بينما هناك الكثير من الأشياء التى تزعج الآخرين.

إذا لم تحترس جيدا، فقد تبدو كشخص عديم المشاعر ومتبلد الإحساس - تماما مثل شخصية السيد "سبوك" فى حلقات مسلسل Starship Enterprise. لذلك؛ لا تكن سريعا جدا لدرجة أن تتجاهل الأزمات التى تواجه الآخرين. قد تبدو لك الأزمة تافهة أو سهلة التناول تماما، لكن قد تبدو بالنسبة لهم نهاية العالم. إن قراءة الأقسام الموجودة بهذا الفصل والتى تتعلق برؤية الأفراد ذوى المستوى المنخفض من المرونة للعالم، قد تساعدك على تقدير منظورهم للأمور. تأكد من إظهار اهتمامك وأنك تتفهم - حتى إذا لم تستطع أن تتخيل السبب الكامن وراء رد فعلهم هذا.

إلى الأمام وإلى أعلى

تذكر أن المرونة - مثل جميع أبعاد الشخصية - لها مقياس متدرج. نعم، إن إحراز ١٦ نقطة ربما يضعك فى فئة المستوى العالى من المرونة، لكن ستكون فى مستوى أعلى إذا أحرزت ١٨ أو ٢٠ نقطة. يتم تطبيق نفس الأمر بالنسبة للمستوى المنخفض من المرونة - إحراز ٦ نقاط يشير إلى مستوى منخفض، لكن إحراز ٢ أو صفر يشير إلى مستوى أقل انخفاضًا.

ربما تكون إذن ذا مستوى عالٍ أو منخفض، أو ربما تكون ذا مستوى عالٍ جدا أو ذا مستوى منخفض جدا - أو مزيجًا بين الاثنين. لأساعدك على تذكر الفوارق العريضة، إليك فيما يلى ملخصًا للكلمات والعبارات التى تميز بين المستوى العالى والمستوى المنخفض من المرونة.

المستوى المنخفض من المرونة	المستوى العالى من المرونة
أكثر توترًا وقلقًا مما يجب.	عادة ما يكون هادئًا ومتزنًا.
يرصد المشاكل فى المواقف.	يرى الفرص فقط.
كثيرًا ما ينتقد أداءه.	لا ينتقد أداءه كثيرًا.
حساس تجاه المخاطر والخطر.	قد لا يلاحظ المخاطر والخطر.
يعذب نفسه لوقوعه فى الأخطاء والانتكاسات.	يسترد عافيته بسرعة.
يقبل التعقيبات السلبية ويستخدمها.	قد لا يبحث عن القدر الكافى من التعقيبات السلبية.

إذا كنت ذا مستوى منخفض من المرونة:

- ابحث عن طرق تدريجية لتوسع منطقة راحتك. إن تجنب الأمور لا يعد الإستراتيجية المثلى. الشجاعة تقوى من نفسها - تأكد من القيام يوميًّا ببعض الأعمال الصغيرة والشجاعة.
- خذ استراحة قصيرة لتحليل مشاعرك عندما يصل التوتر لديك إلى ذروته. ابحث عن النواحى الإيجابية فى نهاية كل يوم. السلبية ما هى إلا عادة سيئة يمكنك إعادة برمجتها.
- يتم التحكم فى فاعليتك مع الآخرين من خلال الطريقة التى ينظرون إليك بها. حاول طرح الأسئلة بدلا من الإشارة إلى المشاكل لكى لا ينظر إليك الآخرون على أنك شخص سلبى.
- ألق نظرة على كتاب آخر من الكتب التى ألفتها مثل "الثقة: من الحصول على ما تريد"* - إنه يحتوى على عدد كبير من الأدوات والأساليب الأخرى، إذا أردت أن تزيد من ثقتك أكثر وأكثر.

---

* متوافر لدى مكتبة جرير

إذا كنت ذا مستوى مرتفع من المرونة:

- قم بجهود منتظمة لجمع التعقيبات المتعلقة بالأشياء التى يمكنك تأديتها بطريقة أفضل. مجرد أن الناس لا يقدمون لك التعقيبات لا يعنى أنهم يرونك شخصًا مثاليًّا!
- تقبل أن الآخرين قد ينظرون إليك بطريقة مختلفة عن تلك التى ترى بها نفسك. احترم حقيقة أن لديهم الحق لإبداء آرائهم الخاصة. كل ما تحتاج إليه هو أن تقول "شكرا لك" ردًّا على أى تعقيب تتلقاه: تذكر أن أى محاولة منك لشرح وجهة نظرك، قد تضعك فى موقف المدافع غير المتقبل للنقد.
- بما أن هناك القليل من الأشياء التى تسبب لك الإزعاج، كن حريصًا على ألا تبدو شخصًا جامد المشاعر ومتبلد الإحساس. اقرأ الوصف الخاص بتجارب الأشخاص ذوى المستوى المنخفض من المرونة فى الحياة، وحاول أن تلقى نظرة على ما يقلقهم.

٤

الاندماج

"عزز علاقاتك، لا ممتلكاتك".

"أنتونى جيه. دى أنجلو"؛ كاتب

تعد التكنولوجيا من الأشياء الرائعة للغاية، أليس كذلك؟ إذا أردت التواصل مع شخص ما، يمكن أن ترسل له رسالة عبر البريد الإلكترونى أو تتصل به على هاتف المكتب أو البيت أو الهاتف المحمول. ربما يرى كل منكما الآخر من خلال رابط الفيديو أو باستخدام الكاميرا، بل يمكنك إرسال رسالة فورية عن طريق MSN Messenger أو البحث عن الآخرين وإضافتهم والتواصل معهم على الموقع الاجتماعى "فيس بوك" أو تحديث حسابك على شبكة Twitter للعلاقات الاجتماعية لكى تتلاءم مع ما تخطط له. وتحتوى القائمة على المزيد من عجائب التكنولوجيا.

علاوة على ذلك فإن البشر يمكنهم التعامل مع بعضهم البعض وجهًا لوجه أو من خلال العين، فالإنسان ما هو إلا كائن اجتماعى؛ حيث نمتلك رغبة غريزية لنتواصل مع بعضنا البعض ونتصافح بالأيدى ونتعانق ويقبل كلٌّ منا الآخر، ويربت كلٌّ منا على ظهر الآخر، ويهمس كلٌّ منا فى أذن الآخر. إننا بالفعل نمتلك مراكز فى عقولنا صممت خصيصًا للتعرف على وجوه البشر، ويعمل هذا الجزء من المخ متى ترى العين وجهًا حميمًا مألوفًا.

لكن احتياجنا إلى جميع الناس ليس بدرجة متساوية. من المحتمل أن تعرف بعض الناس ممن لا يفضلون البقاء فى المنزل أبدا؛ حيث يخرجون باستمرار إلى الحفلات والأمسيات، ويتوددون ويتواصلون مع الأصدقاء والزملاء والعملاء. وحتى حين يكونون فى المنزل، فإنهم يستضيفون الأصدقاء ويجمعونهم من حولهم لتناول الشراب أو العشاء أو لمشاهدة إحدى المباريات الكبيرة معًا.

قد تعرف أيضا بعض الأشخاص المتحفظين، ممن يتجنبون تسليط الضوء عليهم وممن يفضلون صحبة الأصدقاء المقربين بدلا من الاجتماع باستمرار مع أناس مختلفين.

هذان النوعان من الناس يمثلان طرفى بُعد الاندماج - ونعنى به مدى استمتاعك وشعورك بالنشاط عند قضاء الوقت مع الناس. من المرجح أن يكون لديك إحساس جيد بموقعك على مقياس هذا النمط.

اندماجك

ارجع إلى استفتاء ٣ صفحة ١٧، وأعط لنفسك نقطتين فى كل مرة توافق فيها على إحدى العبارات رقم: ١ و٢ و٤ و٧ و٨. أعط لنفسك نقطتين فى كل مرة لا توافق فيها على إحدى العبارات رقم: ٣ و٥ و٦ و٩ و١٠. ينبغى أن تتراوح نتيجتك بين صفر و٢٠.

إذا كانت نتيجتك ٨ أو أقل فهذا يشير إلى أنك تتمتع بمستوى منخفض من الاندماج. إذا كانت نتيجتك تتراوح بين ١٠ و١٢ فهذا يشير إلى أنك تمتلك مستوى متوسطًا من الاندماج. إذا كانت نتيجتك ١٤ أو أكثر فهذا يشير إلى أنك تمتلك مستوى عاليًا من الاندماج.

لكن فى أى موضع تضع نفسك على مقياس الاندماج؟ تذكر أن نتيجتك ما هى إلا مجرد مؤشر تقريبى لشخصيتك الحقيقية. هل يتوافق أحد طرفى المقياس بقوة مع طبيعة شخصيتك؟ أين يضعك أصدقاؤك المقربون على هذا المقياس؟

تذكر أن كلا من المستوى المنخفض والمستوى العالى لهما نقاط قوة ونقاط ضعف. وأنت تحتاج فقط إلى قراءة الأقسام التى تستهدف نموذج شخصيتك. إذا كنت فى مستوى متوسط من الاندماج، اقرأ كلتا مجموعتى الوصف وانتق النصيحة التى تتناسب كثيرًا معك.

ما نوع شخصيتك؟

من المحتمل أن تكون مطلعا بالفعل على مفهوم بُعد الاندماج وطرفى المقياس الخاص به. يتصف الأفراد ذوو المستوى المنخفض من الاندماج بأنهم أكثر انطواء: بينما الأفراد ذوو المستوى العالى من الاندماج يتصفون بأنهم أكثر اجتماعية.

إن مستوياتنا الطبيعية من الاندماج تعود إلى كمية وسائل التنبيه - أو لنكن أكثر دقة، تعود إلى النشاط النفسى - الموجود بعقولنا، فالأشخاص ذوو المستوى المنخفض من الاندماج يمتلكون وفرة من وسائل التنبيه الداخلية، ولذلك لا يحتاجون إلى البحث عن التحفيز من الآخرين. بينما الأشخاص

ذوو المستوى العالى من الاندماج قد يتمتعون بكمية أقل من وسائل التنبيه فى عقولهم، ولذلك يبحثون عن طرق لحصد الطاقة ممن حولهم.

الأشخاص ذوو المستوى المنخفض من الاندماج: شخص مستقل يتمتع بالاكتفاء الذاتى

أنت تنتمى إلى هذا النوع من الناس الذين يستمتعون بقضاء الوقت منفردين حيث يمكنهم تقديم أفضل أعمالهم؛ حيث يمكنك التفكر والتأمل والتبصر.

لا يعنى هذا أنك تفتقر إلى المهارات الاجتماعية، لكنك تشعر بالسعادة فى أن تكون لديك مساحة للخصوصية؛ حيث إنك ترى أن قضاء الكثير من الوقت مع الآخرين يعد استنزافا للوقت والطاقة، فهم يقاطعون مسار تفكيرك، من خلال إزعاجك بالأسئلة والتعليقات والضوضاء، كما أنهم يمنعونك من القيام بالأشياء التى تنوى القيام بها. بهروبك بعيدًا عنهم يمكنك إعادة شحن هممك وطاقتك. بطريقة ما؛ تعد أنت خير جليس لنفسك.

ليس من الضرورى أن تتجنب اللقاء مع أشخاص جدد. بالإضافة إلى ذلك؛ فإنك مستمع جيد - لأنك لا تشعر بالحاجة إلى الحديث عن نفسك واحتكار الحوار طوال الوقت. ببساطة؛ أنت تفضل قضاء الوقت مع أصدقائك المقربين، وتشعر بمزيد من السعادة فى المعرفة الحميمة لمجموعة صغيرة من الناس بدلا من المعرفة الخاطفة والانتقال من شخص ما إلى الذى يليه. أنت تنأى بنفسك عن تلك السطحية التى تغلف هذه الأنواع من التعاملات.

عندما يكون لديك عمل عليك القيام به، فإنك تنغمس فيه وتركز عليه بشدة بالغة. يمكنك تحقيق النجاح من خلال العمل بمفردك أو العمل مع مجموعة صغيرة بدلا من التعامل مع كثير من الوجوه الجديدة. إنك تستمتع بالتحديات الذهنية والفنية الموجودة بالعمل.

من الصعب أن تفقد تركيزك. أنت لا تسأل عما يقوم به الآخرون، كما أنك لا تنجذب إلى المحادثات والشائعات التافهة. إنك تؤمن بأن العمل لن يؤدى نفسه، أليس كذلك؟

الأشخاص ذوو المستوى العالى من الاندماج:
شخص اجتماعى غير متحفظ

أنت تنجذب إلى الناس، كما تنجذب الفراشة إلى اللهب - وهذا أمر خارج عن سيطرتك. قد تجد نفسك تفتتح الحوار مع الغرباء فى القطارات والطائرات أو عندما تقف فى طابور ممل. إذا رأيت شخصًا ما يرتدى شيئًا يعجبك أو يقوم بأمر ما يثير اهتمامك، فإنك لا تشعر بالتردد حيال الحديث معه. أنت تشعر بالحيوية عندما تتعامل مع الآخرين. ومن السهل عليك أن تبتسم، كما أنك تحب الضحك. يرى الناس أنك شخص عطوف وحلو المعشر وغير متحفظ واجتماعى وكثير الحديث ومسلٍّ أيضا.

بالنسبة إليك يتمثل الجحيم فى عمل تمكث فيه أمام الكمبيوتر دون الحديث مع أى شخص. أنت تقوم بأفضل أعمالك عندما تكون محاطا بالناس وعندما تتمكن من مناقشة الأفكار والآراء وتبادلها فى الحال مع من حولك. لماذا ترسل رسالة على البريد الإلكترونى بينما يمكنك أن تتحدث مباشرة إلى شخص ما؟

أنت تستمتع بالتواصل مع الناس وتقوية العلاقات مع الآخرين. قد يتجنب الآخرون اللقاء مع أشخاص جدد، لكنك لست من هذا النوع. فأنت تجد تحديًا مع كل وجه جديد تقابله - حيث إنك ترغب فى افتتاح الحوار معهم ومعرفة الأمور المشتركة بينكم. أنت ترى أن المرح يتمثل فى حجرة ممتلئة بأناس يمكن أن تشعر معهم بالبهجة والسرور.

أنت تشعر بالسعادة فى تبادل المعلومات الخاصة بك وبعملك وبمن تحبهم وبخسائرك وبحياتك. عندما تجتمع مع الأصدقاء أو الزملاء، أحيانا ما ينتهى الحال بأن تصبح أنت بؤرة اهتمام الجميع.

استغل ما لديك من قدرات ـ للأشخاص ذوى المستوى المنخفض من الاندماج

كشخص يقدر أن تكون لديه مساحة من الخصوصية، فإنك تستمتع بالتفكير والعمل بمفردك؛ لكن المشكلة هنا تكمن فى أنه حتى أكثر الأشخاص استقلالا لا يمكنهم الاستغناء عن الآخرين.

تخيل أن شخصًا ما يتصل بك هاتفيًا؛ هذا الشخص كنت قد تقابلت به مرة واحدة - لفترة قصيرة - فى إحدى الحفلات منذ ستة شهور مضت. لقد شعرت ببعض الدهشة من اتصاله بك، لكنك تحدثت معه لفترة قصيرة وإذ به يخبرك أنه لديه ثلاثة أطفال. أنت لا تعرف أن لديه أطفالا - فمن الواضح أنك لم تتحدث معه طويلا فى الحفلة. وبعد ذلك يطرح عليك سؤالين. كيف حالك؟ وماذا بعد؟ ثم يسألك: "آمم، إننى أتساءل هل يمكنك الجلوس مع الأطفال مساء يوم السبت، يا "توماس؟".

ماذا تشعر حيال ذلك؟

لا أعرف شعورك، لكن معظم من طرحت عليهم هذا السيناريو، عبروا عن شعورهم ببعض الضيق؛ حيث إن هذا الشخص يعد صورة سيئة للاستغلال. لذلك يرفض معظم الناس طلبات الأصدقاء.

دعنا الآن نقلب الموقف. لنقل إنك تطلب المساعدة من زميل أو من أحد الجيران. ستشعر أن هذا الطلب معقول تماما، لكن هل سيرى زميلك أو جارك الشىء نفسه؟ قد يكون زميلك مشغولا أو ملتزمًا بتقديم المساعدة لغيرك. هل يراك على اعتبار أنك صديق حميم أم مجرد شخص ما يعمل معه فى المكان نفسه؟ يسرى الأمر نفسه على جارتك. هل ترى فيكِ الصديقة التى يمكنها الحديث معها والاعتماد عليها أم أنها تراكِ مجرد شخص يشاركها الموقع؟

أنت غالبًا تقرأ هذا الكتاب لتحقق المزيد من الإنجازات فى حياتك. حسنا؛ لكن الحقيقة تقول إننا نحتاج إلى الناس وإلى تكوين العلاقات لتحقيق

النجاح، بل يجب علينا بناء تلك العلاقات قبل أن نحتاج إليها. إذا ذهبنا إلى الغير لمجرد البحث عن مساعداتهم، سنبدو مثل البائسين أو المتسولين - فهم مجرد أشخاص تعرفهم بصورة سطحية، وليسوا أصدقاء فعليين. لماذا يجب عليهم تقديم المساعدة فى حين أنه يمكنهم تقديم المساعدة لأصدقائهم؟

فهم قوة العلاقات

حقيقة: من يمتلك الكثير من الأصدقاء، يجن المزيد من المال. حقا، المال ليس كل شىء. لذا هذه حقيقة أخرى: من يتمتع بكثير من الصدقات يعش أطول ممن لديه أصدقاء أقل. نعم، إنها حقيقة. يخبرنا العلماء وخبراء الصحة أن الشخص الذى يشارك فى مزيد من التعاملات الاجتماعية لن يتمتع فقط بحياة أطول؛ بل سيكون أيضًا أفضل صحة من التفاعلات؛ عندما يكون لديك مجموعة من الأصدقاء، قد يعنى أن الناس قد يقدمون لك حساء الدجاج عندما تكون مريضا أو يقفون بجوارك عندما تشعر بالإحباط.

حين يكون لديك الكثير من الناس فى حياتك، فلن يساعدك هذا على تحقيق أهدافك فقط، بل سيحافظ أيضا على أن تكون أفضل صحة وأطول عمرًا.

الخبر الطيب هنا هو أنه يمكنك بناء علاقات صلبة. لا يهم كم عدد أصدقائك، يمكنك جمع المزيد. تخبرنا إحدى الدراسات بأنه يمكن لكل من الانطوائيين والاجتماعيين القيام بعمل مندوب المبيعات؛ لكن لكى يحقق الشخص الانطوائى النجاح، لابد أن يتصرف مثل الشخص الاجتماعى. إذا تمكن بعض الناس من عمل ذلك، لماذا لا تقوم بذلك أنت أيضًا؟

فهم الطبيعة البشرية

افترض أنك تسلمت رسالة إلكترونية من أحد العملاء والتى تبدأ بهذه العبارة: "لا أعتقد أنك أرسلت طلبى بعد". ماذا يعنى بالضبط؟ هل يشعر بقليل من الضيق أم يشعر بالغضب التام؟ هل ينتقدك بسخرية أم يتحدث

بشكل مرح؟ أم أنه يحاول أن يتفهم أنك مشغول بالعمل؟ بدون أن ترشدنا نبرة الصوت، يمكن أن نصل بسهولة إلى استنتاجات خاطئة.

اعكس الموقف الآن؛ لأنك إذا أرسلت العديد من الرسائل الإلكترونية، تأكد أن الأشخاص الذين أرسلت إليهم الرسائل، سواء كانوا عملاءك أو زملاءك أو أصدقاء لك سوف يتساءلون عما تعنيه بالضبط.

عندما نرى الشخص وجهًا لوجه، يمكننا التقاط جميع التفسيرات والأدلة التى تخبرنا بما سنرد به بعد ذلك، فعندما يتململ الصديق أو يحمر وجهه، نعرف أنه يجب تجنب الحديث فى هذا الموضوع. عندما يلتزم العميل الصمت ويومئ برأسه دليلا على الموافقة، نعرف أننا نسير على الطريق الصحيح. لا يمكنك الحصول على أى من هذه التفسيرات من خلال البريد الإلكترونى أو حتى من خلال الهاتف.

يعد البشر من الفصائل الاجتماعية، فمنذ بداية التاريخ المدون،، نجد أن البشر اجتمعوا معا فى قبائل. لذلك نجد أن عقولنا تستمد السعادة من مصاحبة الأفراد الذين يحوزون ثقتنا، كما أننا نميل إلى وضع ثقتنا فى الأشخاص القريبين منا. يعود هذا إلى أن التواصل باللمس - حتى وإن كان فى صورة بسيطة مثل التصافح بالأيدى - يؤدى إلى إفراز هرمون الأوكسيتوسين فى المخ؛ وهو الهرمون الذى يربط الناس بعضهم ببعض. تتلقى الأم التى تهدهد رضيعها جرعة كيميائية من هذا الهرمون. يزيد إفراز هرمون الأوكسيتوسين لديك، عندما يضمك شخص ما بقوة فى عناق حار، مما يسبب لك الشعور بالأمان والحنان عندما تمر بيوم سيئ. لا يمكنك التصافح باليد أو تبادل القبلات من خلال البريد الإلكترونى. كما أنه لا يمكنك تبادل العناق أو أن تربت على الظهر من خلال الهاتف.

تتحقق أغلب الإنجازات من خلال التعاون والمشاركة وفرق العمل. إنك تحتاج إلى التواصل مع الناس، سواء فى العمل أو فى المنزل.

صافح بحرارة

إذا كنت شخصًا ذا مستوى منخفض من الاندماج، فقد تشعر إلى حد ما بالراحة من خلال التواصل مع الآخرين عبر وسائل التكنولوجيا - مثل البريد الإلكترونى والمكالمات الهاتفية وأجهزة الحاسوب المحمولة المسماة "المساعد الشخصى الرقمى"؛ لكن يجب عليك أن تدرك أن الآخرين يحتاجون إلى المزيد.

لكى تقيم علاقات أقوى وتؤسس روح المحبة والألفة، تحتاج إلى أن تتقابل شخصيًّا مع مزيد من الناس. ابذل المزيد من الجهد لتتقابل معهم مرارًا وتكرارًا، لأن الأشخاص الذين يتقابلون يمكنهم معرفة المزيد عن بعضهم البعض، فيزداد حب كل منهم للآخر ويرغب كل منهم فى تقديم المساعدة للآخر.

أخبرنى "توماس ماك كونيل"؛ مدرب تكنولوجيا المعلومات:

على الرغم من أننى أميل إلى الاعتقاد بأن الشىء الذى تراه هو الشىء الذى تحصل عليه، فإننى أدرك حاجتى إلى التواصل مع المزيد من العملاء. إننى أميل بطبيعتى إلى القيام بكل شىء من خلال البريد الإلكترونى، لكن العملاء يميلون إلى الربط بين الوجه والاسم. لقد تعلمت أن المقابلة ما هى إلا وسيلة لتبادل المعلومات وتوثيق الصلة مثلها مثل الحديث عبر الإنترنت فى أمور غير محددة.

تقابلت مع أحد العملاء لمناقشة تعديلات كتيب التدريب الذى قمنا بكتابته. كان بمقدورنا القيام بهذا العمل من خلال الهاتف أو البريد الإلكترونى، لكن أثناء حوارنا وجهًا لوجه كنا نتحدث عن باقى الأشياء التى يمكننا القيام بها. لقد تبادلنا الأفكار وطرحنا مشروعًا جديدًا سيسمح بزيادة مدة عملى لثلاثة أشهر أخرى.

إننى لا أطلب منك أن تقوم بتكوين صداقات وعلاقات جديدة من لا شىء. فقط؛ ابذل بعضًا من الجهد لقضاء مزيد من الوقت مع من يمكنه إثراء عملك وحياتك. بدلا من الاتصال الهاتفى بزميلة فى طابق آخر، اذهب إليها وانظر إذا أمكنها الاستغناء عن خمس دقائق من وقتها لتتناقش معك

مشروعك. بدلا من إجراء محادثة مع زميل عبر البريد الإلكترونى؛ عن برنامجك التليفزيونى المفضل، حدد موعدًا لتتقابلا فيه وتشاهدا البرنامج معا.

بالعودة إلى الثمانينات؛ نجد أن معلم الإدارة "توم بيترز" أطلق على هذه الفكرة اسم "الإدارة من خلال التجول". استخدمت هذه الطريقة فى الأيام التى سبقت اختراع البريد الإلكترونى والهواتف المحمولة والإنترنت - وقد صارت الحاجة الآن أكثر إلحاحًا واستعجالا، ولا يعد هذا الأمر مقتصرًا على مجال العمل وحسب. ولذلك اقترحت مصطلحًا جديدًا هو: "النجاح من خلال التقابل". مهما كانت أهدافك فى الحياة، ستكون لديك فرصة أفضل لتحقيقها إذا تقابلت مع الآخرين (وجهًا لوجه).

تساعدنا التكنولوجيا على نقل الحقائق والمعلومات بسرعات خرافية، لكن بناء العلاقة الحقيقية يعد نوعًا من أنواع رياضة التلامس.

مزيد لك

من الذى تقضى معظم وقتك معه؟ خذ خمس دقائق للتفكير فى الأمر:

- من هم الأشخاص العشرة (أو أكثر) الأكثر نفوذا وتأثيرا على أهدافك الشخصية والمهنية كما يؤثرون على راحتك الذهنية والجسدية؟ إذا كنت من رجال الأعمال، قد يكونون العملاء الرئيسيين؛ وإذا كنت كاتبًا حرًّا، قد يكون محررك. وقد يتمثلون فى مجموعة من الزملاء فى الأقسام الأخرى ممن تعتمد عليهم للقيام بعملك جيدا. قد يكون ببساطة صديقًا يساعدك على الحفاظ على نظامك الغذائى، أو صهرك لأنه يحضر أطفالك من المدرسة. مهما كان ذلك الشخص، دوِّن اسمه؛ حيث إن هؤلاء الناس شديدو الأهمية بالنسبة إليك، فلا تحاول أن تتعامل مع مساعدتهم لك كأمر مسلم به.
- كيف يمكنك تقوية الروابط بينك وبين هؤلاء الأشخاص المهمين؟ قد يتم ذلك من خلال زيارة قصيرة لتناول الغداء أو تناول القهوة أو تدعوه لتناول مشروب بعد العمل أو تناول الإفطار معا. قد تذهبان لرؤية معرض ما أو قد تنغمسان بين

ما هى أفضل طريقة إذن يمكنك من خلالها قضاء بعض الوقت مع كل فرد ممن ألقيت الضوء عليهم؟

- فيم ستتحدث معهم؟ إذا شعرت بالتوتر والعصبية من افتتاح تلك المحادثات، تمرن على ما ستقوله كما لو كنت مقبلاً على مقابلة عمل شخصية.
- متى ستقوم بذلك؟ ضع لنفسك موعدًا نهائيًّا للاجتماع مع هؤلاء الأشخاص المهمين.

سأقدم لك مثالا بسيطا يوضح كيف تبدأ ذلك الأمر. معظم الناس مشغولون جدا لدرجة أنهم لا يمتلكون الوقت للحصول على راحة ملائمة لتناول الغداء، لكن لتغير الطريقة التى تنظر بها إلى وقت الغداء. فبدلاً من التفكير فى الأمر باعتباره إخلالاً بنظام يومك، انظر إليه بوصفه فرصة لتقوية علاقتك بالناس. حتى وإن كانت مجرد فترة راحة قصيرة لمدة ١٥ دقيقة تتناولان فيها الشطائر معًا، احرص على القيام بذلك مع أشخاص مختلفين بقدر ما تستطيع.

فهم الحاجة إلى الترابط الاجتماعى

أجيب عن الأسئلة من خلال عملى كمستشار للأعمال على الموقع الإلكترونى www.management-issues.com. كتب أحد القراء قائلا:

لم أكن أبدا شخصًا اجتماعيًّا، لكننى التحقت مؤخرا بشركة جديدة يبدو فيها أن الترابط الاجتماعى على نفس قدر أهمية العمل نفسه. إننى أفضل أن أعود إلى زوجتى وأولادى وأحتاج إلى وقت طويل للقيادة إلى البيت. سأقدر أى نصيحة يمكن تقديمها.

كانت هذه إجابتى:

غالبا ما يعود النجاح فى أى مؤسسة إلى العلاقات الاجتماعية. إذا كان زملاؤك فى العمل من النوع الاجتماعى، سيساعدهم هذا على تخطى الحواجز فيما بينهم، كما سيساعدهم على التعرف على بعضهم البعض بصورة شخصية. إن

معرفة شخص ما بصورة شخصية ما هو إلا تمهيد لترقية هذا الشخص أو توليته أحد المشاريع الكبيرة. فكر فى ذلك: إذا اضطررت إلى ترقية أحد شخصين على نفس الدرجة من الكفاءة فى العمل لكن أحدهما هو أفضل أصدقائك، من الذى ستعطيه الترقية؟

تعتقد "هيلارى كوتام"، مؤسسة منظمة التأمين الاجتماعى المعروفة باسم Participle، أن تكوين شبكة علاقات اجتماعية خارج مكان العمل، يمكنه تقديم المساعدة إلى كبار السن: "يقلق العديد من كبار السن بخصوص أمنهم وفقدان أموالهم وما يجب عليهم القيام به عند تعطل نظم التدفئة فى بيوتهم. يكمن السر وراء سعادة كبار السن فى دخولهم فى شبكة من العلاقات الاجتماعية". قد تفيد الشبكة القوية للعلاقات الاجتماعية الفئات المحرومة كذلك. كتبت "هيلارى" على موقعها الإلكترونى قائلة: "وراء كل شاب ناجح تجد شبكة دعم شخصية: تتمثل فى الآباء وأعضاء الأسرة والأصدقاء والمعلمين ورجال الدين وهكذا".

من صغار السن إلى الكبار ومن المستوى الشخصى إلى المستوى المهنى؛ يكمن السر وراء النجاح فى حقيقة أن الناس يرغبون فى مد يد المساعدة إلى من يحبونهم. إذا لم يعرفك الناس، كيف سيهتمون بك ويرغبون فى تقديم المساعدة إليك؟ عندما يكون لديك اجتماعات رسمية من بعض الناس، تزداد وسائل دفاعهم؛ وتتملك منهم الريبة والتحفظ. عندما تتحدث بحرية بصورة غير رسمية، تكون أكثر هدوءًا لدرجة أنك قد تبرم مجموعة من الصفقات المدهشة وتحث الأصدقاء والزملاء على تقديم النصيحة والمساعدة. مهما كانت أهدافك، فإنك تحتاج إلى شبكة من الناس الذين يكنون لك الحب.

إذا كنت تبحث عن عمل، يمكن أن تطلب من أصدقائك أن يرشدوك إلى الفرص المتاحة ويلقوا نظرة على سيرتك الشخصية ويقدموك إلى الشخص المناسب ويجروا معك مقابلات وهمية ويقدموا لك النصيحة. إذا كنت ترغب فى الحصول على منصب أعلى، سترشدك شبكة علاقاتك الاجتماعية وستحذرك من الزملاء المنافسين وتقدم لك صورة عما يدور خلف الكواليس بدلا من الوجهة الرسمية، ويذكرونك بكلمات جيدة أمام

رئيسك بالعمل. حتى إذا كنت تبحث عن مصمم ديكور جيد لمنزلك، هل تفضل أن تبحث عن أحدهم بطريقة عشوائية فى دليل الشركات والخدمات المعروف باسم *Yellow Pages* أم أنك ستتحدث مع من تعرفهم من الناس لتحصل على توصية من شخص تثق فيه؟

مزيد لك

بأى طريقة يمكن أن تساعدك شبكة العلاقات الاجتماعية؟ اكتب ثلاث طرق من خلالها يمكن لشبكة العلاقات الشخصية أو المهنية أن تقدم لك المساعدة.

- ....
- ....
- ....

تعود على استخدام قدرات الآخرين

تكوين العلاقات والروابط الاجتماعية داخل العمل لا يمكن اعتبارها ملهيات عن العمل الحقيقى. إننى أسمع فى بعض الأحيان تعليقات مثل: "لا أمتلك الوقت الكافى للقيام بالعمل الذى أحصل على المال فى مقابله، ناهيك عن إضاعة الوقت الثمين فى محاولة توسيع دائرة المعارف الشخصية"؛ لكن مجرد التركيز على ما تحتاج إلى القيام به اليوم وحسب ربما يصرف نظرك عن المشاكل الكبيرة أو الفرص التى ربما تعترض طريقك.

أخبرنى "جون وايتينج"؛ الشريك فى شركة براى ووتر هاوس كوبرز - أكبر شركات تقديم الخدمات المهنية فى العالم:

بالطبع يجب عليك أن تؤدى عملك اليومى، لكن هناك العديد من المشاريع الكبيرة والمعقدة والتى لا يمكن تنفيذها من قبل شخص واحد. حتى إذا كنت تمتلك المهارة الكبيرة فى تأدية عملك، فلا يمكنك الإلمام بكل شىء. سواء كنت تعمل لشركة كبرى أو تعمل بمفردك، ستواجه عاجلا أم آجلا أحد الأمور التى ستحتاج فيها إلى

مساعدة من الآخرين؛ لذا فإنك تحتاج إلى الناس من حولك ليقدموا لك الدعم ويكونوا بمثابة شبكة العلاقات الاجتماعية الداعمة لك. ولتحقيق ذلك يجب عليك التواصل مع الناس.

يمكنك مناقشة أفكارك مع الأشخاص الموجودين فى شبكة علاقاتك الاجتماعية، كما يمكن تنمية هذه الأفكار واختبارها. يمكن أن تتبادل المعلومات ووجهات النظر وتبحث عن الاستشارات والتوصيات كما يمكن الحصول على التشجيع المعنوى فى الأوقات العصيبة. سواء كنت مالكًا لشركة صغيرة وتحاول كسب عملاء جدد أو كنت مديرًا وتحاول إنجاز بعض الأشياء أو كنت والدًا وتبحث عن إحدى النصائح الأبوية أو كنت متقاعدًا وتبحث عن بعض الطرق للحفاظ على حدة ذهنك، فإن تكوين العلاقات الاجتماعية يعد من العوامل الرئيسية لتحقيق النجاح فى القرن الحادى والعشرين.

إذا تمكنوا من عمل ذلك....

لقد عملت مع "ليونارد" ـ مدير إحدى شركات سمسرة التأمين ـ الذى وجد أنه من الصعب أن يتعامل مع فريق عمله. لقد تلقى بعض التعقيبات التى تقول إن فريقه يراه منعزلًا وعدوانيًا. لقد كان أداؤه للعمل يقوم على الجلوس فى المكتب، ويتعامل مع موظفيه فى أوقات محددة من اليوم أو من خلال الاجتماعات الرسمية.

شجعته على قضاء بعض الوقت للتجول فى مكاتب موظفيه والحوار معهم. اقترحت عليه أن يقوم بهذا النشاط لمدة ١٥ دقيقة فى وقت محدد من الصباح و١٥ دقيقة أخرى فى وقت الغداء و١٥ دقيقة ثالثة بعد الظهيرة ـ فقط ٤٥ دقيقة خلال اليوم. كما أكدت على أنه يمكنه إدراج هذا النشاط ضمن جدول أعماله اليومية، لأنه لم يكن من الطبيعى بالنسبة إليه القيام بهذا الأمر.

أخبرته أن الأمر ليس متعلقًا بما يتحدث عنه. فى الحقيقة، يفضل أن يتحدث عن الاهتمامات الشخصية لأعضاء الفريق ـ أولادهم أو نتائج مباريات كرة القدم أو ما شاهدوه على التلفاز أو أى شىء آخر غير أمور العمل.

في بداية الأمر؛ عانى "ليونارد" كثيرا، لكن بعد مرور أشهر قليلة أصبح من السهل عليه القيام بهذا النشاط، كما أنه لاحظ شعور أعضاء الفريق بمزيد من الراحة تجاهه. فكانوا يذهبون إليه في الصباح الباكر ويعرضون عليه أفكارهم والأمور المتعلقة بالعمل، مما ساهم في عمل أعضاء الفريق مع بعضهم البعض بصورة أكثر فاعلية.

حيث إن الثرثرة الاجتماعية لم تكن أمرًا تلقائيًّا بالنسبة إليه، قمنا بتحويلها إلى غرض وهدف يومي. من خلال مراقبة وقياس أدائه، قام بتطوير العلاقة التي سمحت له بأن يقود فريقه بطريقة مناسبة للمرة الأولى في حياته.

زد عدد الناس في دفتر العناوين الخاص بك

تعد عملية بناء العلاقات الاجتماعية واحدة من أهم وأصعب التحديات التي تواجه الشخص الذي يطمح إلى تحقيق المزيد من النجاح، كما أن معظم الناس يسيئون فهم هذه العملية تماما. إنها بالفعل أكثر سهولة ويسرا مما تعتقده.

قد تربط بين بناء العلاقات الاجتماعية والتجول في أحد المؤتمرات ومحاولة بدء المحادثات مع الغرباء ومحاولة العثور على أرضية مشتركة بينكما وإعطاء كل منكما بطاقات العمل إلى الآخر؛ لكن هذا الأمر انتهى منذ زمن بعيد.

إن عملية بناء شبكة العلاقات الاجتماعية تتمثل ببساطة في عملية تكوين علاقات مع الناس. قد تكون أفضل طريقة لوصف هذه العملية هي أن نقول إنها تختص بتكوين الصداقات - يجب أن يطلق عليها اسم "*صداقات العمل*" بدلا من بناء شبكة العلاقات الاجتماعية. في نهاية الأمر؛ قد ترغب في أن تناقش معهم العمل أو تتبادل معهم الأفكار والنصائح؛ لكن الخطوة الأولى تتمثل ببساطة في التحدث معهم، أن تقول "أهلا وسهلا".

ألم تطلب من صديق قط أن تتناولا الغداء أو المشروب معا؟ إذا قمت بذلك، فإنك بالفعل تمتلك جميع المهارات التي تحتاج إليها لبناء شبكة علاقات اجتماعية، وكذلك فإن عملية بناء شبكة العلاقات الاجتماعية تعني ببساطة أن تكون اجتماعيا وأن تزيد من دائرة أصدقائك.

مزيد لك

هل تريد البدء بنشاط صغير؟ قد يكون لديك أناس معنيون تتناول معهم الغداء أو القهوة أو الشراب. فى المرة التالية؛ أريدك أن تنتقل إلى مكتب صديقك، وبدلا من أن تدعوه بمفرده للخروج، وجه الدعوة أيضا إلى الشخص الجالس فى المكتب المقابل له.

مرحبا، "جون" ـ هل تريد تناول وجبة خفيفة؟ هل تريد أن تأتى معنا يا "أليسون"؟ سنذهب لإحضار شطيرة من أحد المحال القريبة.

الأمر ليس صعبًا، أليس كذلك؟

وسع مداك فى كل مكان

حسنا؛ إن عملية تنمية شبكة علاقاتك الاجتماعية ليست بهذا القدر من الإزعاج والقلق، لكن غالبا ما يسألنى المدراء الراغبون فى أن يكونوا رجال أعمال مستقلين عن سبيل الوصول للأشخاص الأعلى منهم مرتبة وسلطة. إليك الخبر السار: لا يجب عليك حضور المؤتمرات أو الحفلات المسائية. تتمثل واحدة من أفضل الأساليب؛ التى قد تساعدك على تأسيس شبكة اجتماعية، فى أن تحول اهتماماتك الشخصية إلى وسيلة لمقابلة الناس.

فى إحدى الشركات الرائدة فى مجال المحاسبة؛ أرادت "جوانا كروفت" أن تبنى شبكة العلاقات الاجتماعية الخاصة بها، لكنها لم تعرف كيف تقوم بذلك. خلال مناقشة هذا الأمر؛ ذكرت "جوانا"؛ مع الشعور بقليل من الإحباط، أن الشركة لا تمتلك غير فرق للرجال فى كرة القدم والرجبى. لذا وضعت ملحوظة على الشبكة الداخلية للشركة تتساءل فيها عما إذا كانت هناك من ترغب فى الاشتراك فى الفريق النسائى لكرة السلة. وجدت أن هناك عددًا كبيرًا من النساء يرغبن فى الاشتراك فى الفريق ولو على الأقل لفترات متقطعة. فى العام الأخير؛ تحدى الفريق بعض الفرق المماثلة من الشركات الأخرى والتى ضمت محاميات أو موظفات بالبنوك. لزيادة أعداد المشاركات فى الفريق، قامت "جوانا" بضم أصدقاء الأصدقاء إلى عضوية الفريق؛ مما أضاف إلى تنوع وقيمة شبكة العلاقات الاجتماعية.

فالأمر الذى بدأ فى صورة مشروع رياضى تحول إلى شبكة علاقات نسائية قوية منتشرة ليس فقط عبر قطاعات وأقسام الشركة ولكن عبر المؤسسات الأخرى أيضا.

حتى صفاتك الشخصية؛ مثل الجنسية والنوع والدين والميول السياسية، يمكن أن تقدم أرضا خصبة لبناء شبكة من العلاقات الاجتماعية. إذا أردت أن تنمى من شبكة علاقاتك الاجتماعية، فإنك تحتاج فقط إلى التفكير فى الشىء المشترك بينك وبين الناس.

كن أفضل ما لديك: حول اهتماماتك إلى أوان من الذهب

لكى تنمى شبكة علاقاتك الاجتماعية، التحق بالفرق الرياضية والمؤسسات التطوعية أو الخيرية والأندية والمجموعات الاجتماعية. كن أحد المشاركين فى إحدى القضايا الوطنية: مؤسسة خيرية أو منظمة بيئية أو لجنة مهنية أو مؤسسة تجارية . إذا لم تجد مجموعة لتلتحق بها، لماذا لا تبدأ فى تأسيس مجموعة جديدة ـ اعتمادًا على الاهتمامات المشتركة أو ديانتك أو نوعك وهكذا؟ وفى العمل؛ تطلع إلى الالتحاق بالمشاريع المشتركة بين الأقسام والالتحاق بفرق الشركات.

حين يكون هناك هدف مشترك أو شىء ما على المحك، يعد هذا إحدى الطرق العظيمة للربط بين الناس. قد يكون الهدف هو جمع ١٠٠٠٠ جنيه إسترلينى لجمعية خيرية أو الفوز بجائزة أو تنفيذ المشروع فى الوقت المحدد ومن خلال الميزانية المتاحة أو التغلب على المنافس. سواء احتفلت المجموعة فى نهاية الأمر بالنجاح أو تلقت المواساة لخيبة أملها، فقد حصل أفرادها على الفرصة للترابط ومعرفة كل منهما الآخر بطريقة أفضل.

قد تصاب بالدهشة من عدد الأشخاص الذين هم على استعداد للمشاركة فى الأنشطة الرياضية والاجتماعية والمجموعات القائمة على الاهتمامات المشتركة ـ إنهم فقط ينتظرون الشخص الذى يطلب منهم ذلك، وهذا الشخص قد يكون أنت.

تغذية شبكة علاقاتك الاجتماعية

عظيم جدا؛ الآن يمكنك تنمية شبكة علاقاتك الاجتماعية؛ لكن اعلم أن شبكة علاقاتك الاجتماعية تشبه إلى حد كبير الكائن الحى - فإنها تحتاج إلى الرعاية والاهتمام والتغذية لكى تزدهر.

أخبرتنى "هيلين مكنمارا"؛ إحدى خبراء التسويق فى أكاديمية "إس إم إى":

الناس مشغولون جدا، لدرجة أنهم ينسونك تماما. بعد لقائك بشخص ما، فإنك تحتاج إلى ما بين خمس أو سبع من نقاط التواصل لبناء الثقة بينك وبين الناس لكى يتذكروك دائما. إنك تحتاج إلى توفير الاتصال المباشر معهم تدريجيا لكى تصبح أول شخص يفكرون فيه، سواء كنت تعمل على تطوير نفسك أو شركتك أو أى شىء آخر.

ببساطة يمكن القول إن وجود الأسماء وأرقام الهواتف فى دفتر العناوين الخاص بك، لا يشبه امتلاكك شبكة من العلاقات الاجتماعية! إنك تحتاج إلى أن تحافظ على قنوات للاتصال والحوار المباشر مع الآخرين قبل أن تحتاج إلى مساعداتهم. يقع الراغبون فى إقامة شبكة للعلاقات الاجتماعية، فى واحدة من كبرى الأخطاء والتى تتمثل فى أنهم يتصلون بالأشخاص الموجودين بهذه الشبكة عند الحاجة إليهم فقط. إذا انتظرت حتى تحتاج إلى مساعدة الناس، فإن هذه المكالمة يمكن أن تفوح باليأس وتهدد بإبعاد الناس الذين تربطك بهم علاقة عابرة.

كن أفضل ما لديك: استخدم مبدأ المبادلة

البشر معتادون على رد الجميل. اشتر لشخص مشروبًا ما وستحصل على مشروب آخر فى المقابل. قدم بعض العينات المجانية على أحد المنتجات المباعة فى السوبر ماركت وستجد أن الزبائن سيحبون شراء هذا المنتج أكثر من ذى قبل. قدم بعض التنازلات خلال المفاوضات وسيشعر الطرف الآخر بأنه ملزم بتقديم تنازلات مماثلة.

كلما زادت قدرتك على تقديم المساعدة للناس فى شبكة علاقاتك الاجتماعية، أصبحت علاقاتك بهم أقوى. هذه هى الطريقة التى تعمل بها عقولنا. عندما تقدم المساعدة للناس، فإنهم يشعرون برغبة داخلية متأصلة فى الأعماق بتقديم المساعدة إليك أيضا.

لا يجب أن تكون المساعدات التى تقدمها مبالغًا فيها. إننى لا أتحدث عن ترك العمل لمدة أسبوع من أجل إصلاح سقف منزل أحد الأصدقاء أو التضحية بفرصتك فى الترقية لتفسح المجال أمام زميلك فى العمل. فكر فى جميع الطرق البسيطة التى يمكن من خلالها أن تظهر للناس أنك ترغب فى مد يد المساعدة إليهم وأنك تهتم بهم.

أرسل لهم أحد المقالات التى قد تستحوذ على اهتمامهم أو رسالة نصية تسأل فيها عن كيف مر هذا الاجتماع الكبير. قد ترسل إليهم على البريد الالكترونى رابطًا لمشاهدة أحد الأفلام التى تعجبهم أو لقراءة كتاب يفكرون فى شرائه. اعرض على زميلك أن تصحح أخطاء الطباعة الموجودة فى المقال الذى كتبه أو تسلم ملابسه لمحل التنظيف الجاف حيث إنك ستمر عليه بأية حال. قدم لهم التهنئة للحصول على فرصة عمل جديدة أو لاستقبال عضو جديد بالعائلة. أى شىء مهما كان ضئيلا يمكنه أن يساعد على تقوية علاقاتك.

خذ دقائق قليلة من الآن لتفكر فى شىء يمكنك القيام به لعشرة أشخاص فى حياتك.

توجد عدة طرق يمكنك من خلالها الحفاظ على هذا التواصل داخل شبكة علاقاتك الاجتماعية. على سبيل المثال؛ تقوم إحدى زبائنى "آن - مارى ليندلى" بكتابة مدونة هدفها تقييم معدل الجودة فى المطاعم. كل يومين أو ثلاثة أيام؛ تدعو "آن" مجموعة تتراوح بين ستة وثمانية أفراد لتناول العشاء معها بدعوى تقييم أحد المطاعم. هذه المدونة ما هى إلا هواية - فهى لا تعير أى اهتمام إلى عدد القراء؛ لكن هذه المذكرة تعمل كطريقة إجبارية لجمع الأشخاص المنعزلين معًا.

يقيم صديقى "جاستن جولدبرج" حفلات لتناول الغداء أو لتناول مشروب بعد العمل، وهو يوجه تلك الدعوات للأشخاص الذين يمكنهم تقديم المساعدة لبعضهم البعض. على سبيل المثال؛ قدم لى دعوة لتناول الشراب ومعه أحد الصحفيين الاقتصاديين.

كمتخصص فى علم نفس المؤسسات، يمكننى طرح أفكار جديدة للصحفى ليكتب عنها فى مقالاته. وفى المقابل، يمكن للصحفى أن ينشر العمل الذى قمت به مع زملائى فى الشركة الاستشارية تالانت سبيس.

إن شبكة العلاقات الاجتماعية تعد بمثابة شبكة صغيرة من الناس تجمعهم مجموعة من الروابط المتقاطعة. لماذا تقسم زملاءك وأصدقاءك ومعارفك إلى فئات مستقلة؟ إذا قدمت الناس بعضهم إلى بعض، فلن يكون أمامهم خيار سوى الحديث عنك كلما تقابلوا مع بعضهم البعض.

مزيد لك

من يمكنك تقديمه إلى الآخرين الآن؟ لا تضع فى اعتبارك فقط الأشخاص الذين يمكنهم الاستفادة من بعضهم البعض، ولكن فكر أيضا فى الأشخاص الذين يشعرون بالمتعة عند مقابلة بعضهم البعض. اكتب ثلاثة أزواج من الناس ممن يمكنك الالتزام بتقديم كل منهم للآخر خلال الشهر القادم.

- ....
- ....
- ....

تعهد بأن ترسل إلى أحد الأزواج الثلاثة رسالة بالبريد الإلكترونى أو تتصل به هاتفيا وتقترح أن يتقابل ثلاثتكم (لأنك تحتاج إلى أن تكون هناك أيضا) لتناول مشروب أو الإفطار أو مشاهدة مباراة للتنس أو أى شىء آخر. ثم حافظ على القيام بذلك. اجعله التزاما منتظما أن تجمع أزواجًا أو مجموعات صغيرة من الناس المعروفين لديك.

استغل ما لديك من قدرات ـ للأشخاص ذوى المستوى العالى من الاندماج

تشغل "كلوديا"، إحدى زبائنى، منصب مدير الموارد البشرية فى إحدى شركات النشر، وهى تحب عملها جدا. فهى تقضى معظم وقتها فى

الاجتماعات وتدريب أعضاء فريقها. إنها تحب العمل فى بيئة ذات مساحات مفتوحة، وقد احتجَّت مؤخرًا على اقتراح بتعديل تصميم الطابق ليحصل المدراء على مكاتبهم الخاصة - فهى لا تريد أن تكون فى مكان منعزل عن باقى الفريق. إنها تكره تصفح الرسائل فى البريد الإلكترونى أو دراسة الميزانية ربع السنوية - إنه أمر ممل! عندما تبدأ الحديث، لا تتوقف عن الكلام إلا لالتقاط أنفاسها. لم أقابل فى حياتى شخصًا يمتلك مثل هذا القدر من الحماسة والمرح. الآن؛ وبعد أن تجاوز عمرها الأربعين عامًا، فإنها تواظب على الاجتماع مع أصدقائها - الأشخاص الذين عملوا معها فى سنوات العمل الأولى - لمدة قد تطول إلى ثلاث أو أربع ليال فى الأسبوع. كما تعمل مغنية فى إحدى الفرق الموسيقية خلال أوقات فراغها.

عندما قمت بتدريبها للمرة الأولى، لم تعتقد أبدا أنها ستنتهى من هذا التدريب لتصبح بؤرة اهتمام الجميع. بمجرد سماعها بعض كلمات التشجيع عرفت أن حيويتها ونشاطها كانا يطغيان على الحوار فى بعض الأحيان. كما اعترفت بأنها قضت وقتًا فى الكلام أكثر من الاستماع. وغالبا ما كانت تقاطع الآخرين ولكن بدون أن تدرك ذلك.

لا يمكن للشخص ذى المستوى العالى من الاندماج منع نفسه من الظهور والتألق. ضع مثل هذا الشخص فى حجرة ممتلئة بالناس وسيشعر بالسعادة من الحديث وتسلية الآخرين. أحرزت "كلوديا" أعلى نتيجة ممكنة فى بُعد الاندماج. من المحتمل أنك لست على نفس المستوى، لكن قد تكون لديك تحديات مماثلة.

استمع - بل استمع بالفعل

"عندما يتحدث الناس، استمع إليهم. لا يستمع معظم الناس إلى غيرهم".

"أرنست هيمنجواى"، مؤلف

إننى أتذكر جيدا أول مرة أخذت فيها تقريرى المدرسى إلى المنزل. انتظرت حتى فتح والداى المظروف وقرآ تعليقات المدرسين. لقد كان الموضوع الثابت فى التعليقات جميعا: "عمل رائع - سيكون حاله أفضل لو كان كلامه أقل".

أعرف أنك من النوع الذى يستمتع بالكلام. ربما ولدتك أمك لتكون أديبًا أو روائيًّا كبيرًا؛ لكن إذا تحدثت كثيرا، لن يمكنك معرفة قصص الآخرين واهتماماتهم الشخصية والاحتياجات المهنية والأحلام والطموحات وأى شىء آخر.

أو قد تكون من ذلك النوع الذى يستمع، لكنه ينتظر الفرصة حتى يمكنه المشاركة فى الحوار. أعترف أننى فى بعض الأحيان أسطو على الحوار. يتحدث شخص ما، وأنا أتحرق شوقا للتركيز أو للتعليق على نقطة ما أو ذكر طرفة عن موقف مضحك حدث لى.

لكن الاستماع لا يعنى مجرد أن تغلق فمك. قد تعرف بعض الناس ممن يستمعون إلى الغير وهم يشاهدون التلفاز أو يقرأون الصحف أو يتصفحون هواتفهم المحمولة. عندما يقومون بهذا، فكأنهم يقولون لمن يحادثهم: "إنك لست بالقدر الكافى من الأهمية بالنسبة لى لأعيرك كل الاهتمام. لذا استمر فى حديثك بينما أقوم أنا بالتركيز على الأشياء التى أجدها مثيرة". ليست هناك حاجة لأخبرك بألا تكون واحدًا من هذه الأنواع.

حتى عندما نتواصل مع شخص ما بالأعين، فليس من الضرورى أن نكون مستمعين إليه. إن الاستماع يختص أيضا بتوقف الثرثرة الذهنية غير المسموعة، ذلك الصوت المسموع داخل العقل والذى يدعوك للتفكير فيما ستتناوله فى العشاء بينما تهز رأسك للشخص الجالس أمامك.

قد يكون لديك الكثير لتقوله وقد تريد أن تبدو مفيدًا وممتعًا ورحيمًا وعطوفًا؛ لكن بدون الاهتمام بعملية الاستماع، قد تفشى أفكارك بدون تبصر أو تقاطع الناس قبل أن ينتهوا من حديثهم، وقد تسطو على المحادثة دون حتى أن تدرك ذلك. إنك لا تتعمد ذلك، لكن هذا ما يحدث.

قد يكون من المرجح حدوث هذا عندما تكون فى موقع قوة أو سلطة. أخبرتنى "إينا إنيسى" - الباحثة بكلية التجارة جامعة لندن:

يجب أن تدرك من أين يأتى الناس ليعملوا معا بفاعلية. إذا لم تتقبل وجهات نظرهم، قد تطلب منهم أشياء لا يتحمسون أو ليست لديهم القدرة للقيام بها.

لذا حان الوقت لتشجع وتقوى حس الصمت والغموض لديك. لأن الأشخاص الذين ينتظرون الآخرين حتى ينتهوا من حديثهم، هم من يتصفون بالوقار واللياقة، كما يسمحون لأنفسهم بالتنعم فى فوائد الصمت، لحظات قليلة للتفكير فى كيفية الرد، فهم يشعرون بالسعادة فى لحظات الصمت الممتلئة بالمعانى أكثر من المسارعة بإفشاء أفكارهم.

ستحتاج إلى بذل كثير من الجهد لكى تستمع جيدا إلى الآخرين وكأنك تنقل إليهم رسالة تقول فيها: "إننى أعتنى بك كإنسان وأعيرك كل تركيزى". لكى تبنى علاقات قوية مع أشخاص مهمين بالنسبة إليك، يجب أن تظهر لهم أنك تستمع إليهم بتركيز كبير. هل يمكنك فعل ذلك؟

كن أفضل ما لديك: ركز انتباهك مع كثير من الدقة

كيف يمكنك أن تستمع إلى الآخرين بطريقة ما تنقل لهم أنك مهتم بما تسمعه؟ الإجابة هى: كل ما يتطلبه الأمر هو رغبتك فى القيام بذلك.

تخيل أنك تتحكم فى ضوء وهمى يشبه ضوء الكشاف. يمكن أن تسلط هذا الضوء على أى شىء تركز عليه أو أى شىء تختاره لتضع عليه اهتمامك. يمكن أن تضع تركيزك فى مهمة ما مثل قراءة الصحيفة أو كتابة رسالة على البريد الإلكترونى أو النظر من النافذة من فوق كتف الشخص الذى يجلس أمامك. مثل ضوء الكشاف؛ يمكن أن يكون هذا الضوء على شكل دائرة كبيرة ليحيط بعدد من المهام فى نفس الوقت، كما يمكن أن يكون على شكل حزمة ضيقة من الأشعة ليقع كل التركيز على شىء واحد فقط. لذا يمكنك أن تقرأ كتابًا بينما تكون واعيًا إلى حد ما بجهاز التلفاز ولكن دون أن تعطيه كل انتباهك. يمكن أن تعطى الانتباه الكافى لشخص ما يتحدث فى الاجتماع بينما تكتب ملحوظة خاصة بك عن موضوع آخر لا يتعلق تماما بالاجتماع. أو تجلس وتومئ برأسك أمام شخص يتحدث، بينما تكون شارد الذهن تفكر فى المهام التى تحتاج إلى القيام بها.

عندما يكون الضوء الخاص بك على شكل دائرة عريضة القطر، فإنك تشتت من انتباهك. إنك تؤدى مهمتين معا، لكن لا تؤدى أيًا منهما بطريقة جيدة. لذلك ابذل بعض الجهد لتركز انتباهك على مهمة واحدة فقط.

عندما تكون مع أناس آخرين، تأكد من تركيز انتباهك عليهم تماما. أوقف المهام الأخرى. ثبت عينيك على أعين الآخرين. اعلم أن لديك الحرية لتدوين ملاحظات عما يقوله الآخرون، لكن لا تلق ولو نظرة خاطفة على شاشة الكمبيوتر أو التلفاز ولا تنظر من النافذة. لا تسمح لأفكارك بأن تجول فى رأسك. ركز فقط على ما يقوله الشخص الآخر. وإلا قد تبدو مثل شخص يرتدى تى شيرت مطبوعًا عليه إحدى الجمل التالية:

- "ما تقوله ليس على القدر الكافى من الأهمية، لذا يمكننى تصفح الرسائل على بريدى الإلكترونى فى نفس الوقت".
- "إنك لست مهمًا فى نظرى بما يكفى لأعيرك كل انتباهى".
- "إنك لا تتحدث فى أحد الأمور المثيرة بالنسبة لى، لذا فإننى أفضل رسم أى خطوط بدلا من الانتباه إليك".

الاستماع إلى ما لا يقال باللسان

يختص الاستماع بما هو أكثر من مجرد الانتباه إلى المتكلم وإيقاف أى شىء آخر تود القيام به. هذه هى الخطوة الأولى؛ إنها الجزء السهل. تتعلق الخطوة الثانية بقراءة ما بين السطور.

فالاستماع الجيد يعنى فهم ما لم تعبر عنه الكلمات بنفس قدر فهمك لما يعبر عنه الكلام. إن الناس لا يتلفظون دائما بما يريدونه. يمكن أن يقول أحد الأصدقاء "إننى بخير" بينما يرتجف صوته وتجد أنه يتجنب النظر إليك، ويمكن أن تقول إحدى الزميلات بخصوص حصولها على ترقية "إنها ليست بالأمر المهم"، بينما هى تجاهد لمنع نفسها من الابتسام.

عندما يتحدث الناس، ما الأحاسيس الكامنة خلف كلماتهم؟ قد يكونون من النوع الذى يخجل من الحديث عن إنجازاته؛ ولكنهم يرغبون فى سماع كلمات المدح منك. هل يشعر المتحدث أن كبرياءه معرض للجرح، أم يشعر بالفرح أم بعدم الأمان، أم أنه غير محبوب، أم يشعر بالغضب، بم يشعر؟

كن أفضل ما لديك: تلخيص الكلمات والأحاسيس

بخصوص الأمور الأكثر أهمية، يمكن للأفراد ذوى المستوى العالى من الاندماج أن يستفيدوا من تهدئة سرعة الحوار. بهذه الطريقة يمكنك تجنب خطر السطو على المناقشة والاستيلاء عليها.

لتظهر أنك تعير شخصًا ما أقصى درجات الاهتمام، فلتتحد نفسك وتلخص النقاط الرئيسية التى تحدث عنها حتى الآن. قد تحتاج أحيانا إلى أن تعيد صياغة ما قيل بالتفصيل، وفى أحيان أخرى تحتاج إلى إعادة صياغته فى كلمات قليلة. تذكر أن الأشياء التى لا تقال قد تحمل معانى أكثر من الكلمات التى اختارها الشخص ليتلفظ بها بالفعل.

إذا لم تكن واثقًا مما يحاول الشخص الآخر التعبير عنه، فسيكون من الأفضل أن تضع العبارة فى صورة استفهامية وليست خبرية. فقولك: "هل يمكن القول إنك تشعر بالضيق؟" أفضل من: "أنت متضايق".

تذكر أن التلخيص لا يتعلق بقولك: "ستسير الأمور على ما يرام فى نهاية الأمر" أو قولك "لا تقلق". كما أنه لا يتعلق بمحاولتك قطع الحوار والمشاركة فيه لإبداء وجهة نظرك أو لتقديم النصيحة. على أية حال لم يحن الوقت بعد؛ بل إن التلخيص يتعلق تماما بأن تعيد على مسامع شخص ما صياغة ما فهمته من كلامه. هذه بعض أمثلة توضح كيف تلخص الكلام:

- "أفهم من هذا أن "جوانا" تحدثت إليك بحدة وغلظة، ولم تفهمى ما قمت بعمله لذلك".
- "دعنى أستوضح عن هذا. لقد حاولت أن تصل إليه لكنه كان مشغولا ولم يتلق اتصالك. و"ديريك" أيضا كان فى اجتماع. أمامك حتى تمام الثالثة لتتمكن من حل هذه المشكلة ولا تزال حتى الآن لا تعرف ماذا تفعل؟".

- "إذا فهمتك جيدا، فأنت لا تعرف هل يجب عليك تصعيد الموقف أو تأمل أن تنتهى المشكلة بمفردها".
- "أنت بالفعل تشعر بالإثارة، أليس كذلك؟".

بالطبع؛ قد تكون لديك إحدى النقاط المهمة التى تحتاج إلى أن تستفهم عنها. لكن القاعدة الأولى من قواعد الحوار تقول: لكى تحمل الآخرين على الاستماع إليك، لابد أن تستمع إليهم أولاً. وعلاوة على ذلك؛ لابد أن تظهر أنك تستمع جيدا. أعد صياغة الكلام ولخص ما فهمت وتأكد من صحة ما فهمته. بمجرد أن تفهم ليس فقط الكلمات ولكن الأحاسيس أيضا، ضع نفسك فى موضع قيادة لتعبر عن رأيك.

قرر متى تتحدث - إن كنت ستتحدث من الأساس

والآن؛ حان دورك فى الحديث، أليس كذلك؟

لا يعنى مجرد وجود وقفة فى الحديث أنه قد حان دورك لتتحدث. فإن الأشخاص ذوى المستوى المنخفض من الاندماج والمتصفين بالهدوء قد يحتاجون إلى قليل من الدقائق لجمع أفكارهم قبل أن يتحدثوا مرة ثانية. تعود على أن توفر للآخرين تلك اللحظات التى يحتاجون إليها.

حتى إذا تحول هذا التوقف الطارئ عن الحديث إلى صمت طويل، فما زلت لا تحتاج إلى التحدث أيضا؛ لأن القضية الرئيسية هنا لا تتعلق بأنك تمتلك أو لا تمتلك شيئا لتقوله على قدر من الأهمية.

عملت منفردًا مع أحد المدراء التنفيذيين والذى تلقى بعض النقد فى التقرير الحالى لتقييم الأداء بخصوص تسرعه والقفز إلى النتائج دون التركيز على المضمون وعدم قدرته على الاستماع للآخرين. بالعمل معًا؛ ساعدته ليتغلب على غرائزه.

فى أحد الأيام؛ أخبرنى أنه قام بطفرة ما. ثم شرح هذا التقدم قائلا:

قبل أن أتحدث، سأنتظر لحظة لأطرح على نفسى سؤالا "هل سيلاقى سؤالى الرضا أو القبول من أى شخص؟" . فإذا تمكنت من تقديم ملاحظة تساعد على استمرار المناقشة، فسأتحدث عنها، وإذا كان قولى هذا الهدف منه مجرد استعراض المهارات، سأصمت عن الكلام.

كما قامت مديرة أخرى بشرح الأسلوب الذى استخدمته لتصبح مستمعة أفضل:

لا أزال أشعر بالرغبة فى حل مشكلات الناس وإخبارهم بما سأقوم به لو كنت مكانهم. لكنى تعلمت أن أضغط على مفتاح التوقف وأشارك فى الحوار من خلال طرح أسئلة مفتوحة مثل" ماذا يمكننى أن أفعل لتقديم المساعدة؟" بدلا من إخبار الآخرين بما أعتقد أنه يتوجب عليهم فعله.

قبل أن تتحدث، اضغط على مفتاح التوقف واسأل نفسك: "هل سألقى القبول والرضا؟".

حول أفضل أهدافك إلى فعل حقيقى

إن الحقيقة التى تقول إنك تحتاج إلى أن تتحدث قليلا وتستمع كثيرا لا تعد جديدة عليك. إننى أظن أنك تدرك مدى حاجتك إلى أن تستمع كثيرا. وربما أخبرك الناس أكثر من مرة بأنك تتحدث أكثر مما تستمع. السؤال هنا هو: لماذا لا تقوم بذلك؟

الواقع هو أنك تنسى، فعقلك ممتلئ بالاهتمامات والأمور الأخرى. لقد أصبحت مشتت الانتباه. كل هذه العوامل مفهومة تماما ولكنها ليست عذرا أو طريقة لتبرر بها فعلك هذا.

إذا كان الأمر يهمك، فإنك تحتاج إلى استخدام أدوات تذكير إلى جانب دعم الزملاء والأصدقاء ليساعدوك وأنت تحاول أن تتحدث بصورة أقل وتستمع - تستمع بالفعل - بشكل أكبر.

فيما يلى بعض الأمثلة التى توضح كيف استطاع بعض الناس القيام بذلك:

- تكتب "إليزابيث" ـ إحدى العميلات ـ كلمة "استمعى" على أولى الصفحات الفارغة فى مفكرتها قبل الدخول إلى الاجتماع.
- طلب "مارك" ـ عميل آخر ـ من مساعدته الشخصية أن تجعله يدفع غرامة فى كل مرة يجادلها فيها. وبالفعل يضع "مارك" ٥ جنيهات إسترلينية فى كل مرة يجادل فيها. ولكى يضفى على الأمر لونا من ألوان المرح، قرر "مارك" أن عائدات الصندوق لن تذهب لصالح إحدى الجمعيات الخيرية وأخبر مساعدته أن تنفق المال فى أى شىء ترغب فيه.
- طلب "نيال" من زميله وصديقه العزيز "أليستير" أن يحصى له عدد المرات التى يقطع فيها الحوار. إذا تجاوزت الثلاث مرات، سيدفع "نيال" تكاليف جميع المشروبات فى سهرة الجمعة القادمة.

مزيد لك

حان دورك الآن. كيف يمكن أن تذكر نفسك بأن تستمع إلى الآخرين؟ كيف تجعل الاستماع عادتك الجديدة؟

فكر فى هذا الأمر الآن. أن تطلب من الناس ـ الأصدقاء والزملاء ـ أن يذكروك، فهذا أسلوب سهل وفى متناول الجميع. أن تجعل العملية مثل لعبة ممتعة لهم، فقد يساعدك هذا على أن تتضمن العملية أسلوبًا من أساليب العقاب، فقد يساعدك هذا على التركيز على كل مرة تقوم فيها بهذا الأمر.

إذا كنت جادًّا بخصوص تحسين مهارات الاستماع لديك، فتوقف عن القراءة الآن. حدد الآن الطريقة التى يمكنك من خلالها أن تجعل الاستماع عادتك الجديدة.

أفسح المجال للناس

أنت شخص اجتماعى، أليس كذلك؟ مثل معظم الأفراد ذوى المستوى العالى من الاندماج، فإنك قد تشعر بالنشاط والحيوية فى قضاء الوقت مع الناس.

عندما تواجه مأزقًا أو تحديًا ما، لن ترغب فى شىء أفضل من جمع الناس من حولك والتحدث إليهم ومناقشة الأفكار معهم. عندما تكون لديك أخبار

سارة أو بعض الكلمات المفيدة، فإنك ترغب فى تبادلها حالاً. على الرغم من ذلك؛ تجد أن الأشخاص ذوى المستوى المنخفض من الاندماج يفكرون بعمق فى المشاكل والتحديات ولكن بمفردهم، فلا يرغبون فى أن تقاطع عملهم بما لديك من أخبار أو ثرثرة أو حتى بمساعدتك لهم.

هناك سؤال لك إذن: كم عدد الأشخاص من حولك الذين يحبون الناس ويتصفون بالألفة مثلك؟

فكر مليًّا فيمن تقضى معهم معظم وقتك - مثل زملائك وأحبائك أو عملائك. هل رئيسك فى العمل من ذلك النوع الذى يفضل أن يتسلم التطورات التى تطرأ على مشاريعك عن طريق البريد الإلكترونى بدلا من أن يناقشها معك فى الحال؟ هل شريك عمرك من ذلك النوع الذى يعيد تجميع قواه من خلال مشاهدة التلفاز فى صمت بدلا من التحدث عما حدث فى العمل؟ هل يوجد فى حياتك أناس ممن يحتاجون إلى قضاء المزيد من الوقت بمفردهم - الأمر الذى لا يتفق مع طباعك؟

مزيد لك

اعمل قائمة تشمل عشرة (أو أكثر) من الناس الذين تتفاعل معهم مرارًا وتكرارًا كل يوم. قد تشمل هذه القائمة زملاءك ورئيسك فى العمل وأصدقاءك المقربين والناس الذين يعيشون معك.

حاول أن تخمن موقع كل فرد منهم على مقياس الاندماج. بالنظر إلى طريقة تصرفاتهم، هل يمكنك أن تقول إنهم أشخاص على مستوى عالٍ أو متوسط أو منخفض من الاندماج؟

إن الأفراد ذوى المستوى المنخفض من الاندماج غالبا ما يشعرون بالاختناق حتى من الجرعات المعتدلة من التواصل والنقاش وقضاء الوقت مع الآخرين. إذا اعتقدت أن بعض الناس المقربين إليك ينتمون إلى هذا النوع، كيف يمكن أن تلزم نفسك بإفساح المجال لهم قليلا؟

كن على استعداد لتبعد نفسك عن الآخرين، وتتركهم بمفردهم. أجبر نفسك على غلق بابك، أو ببساطة يمكنك الاكتفاء بغلق فمك. اجلس على مكتبك. حارب الغريزة الداخلية التى تدفعك إلى الحديث وتبادل النكات والضحك مع الآخرين والنميمة والسؤال عن أحوال الناس. بصدق؛ ستجد أن الأشخاص الأكثر هدوءًا فى حياتك يشكرونك على هذا.

إلى الأمام وإلى أعلى

يمتلك بعضنا مستوى منخفضًا من الاندماج، بينما يمتلك البعض الآخر مستوى مرتفعًا من هذا البُعد. ستجد فيما يلى ملخصًا سريعًا للكلمات والعبارات التى تذكرك بالفوارق الرئيسية التى تميز بين الأشخاص ذوى المستوى العالى وذوى المستوى المنخفض من الاندماج.

المستوى المنخفض من الاندماج	المستوى العالى من الاندماج
يميل إلى أن يكون مستمعًا جيدًا.	يميل إلى أن يكون مسليًا جيدًا.
يفضل صحبة الأشخاص المقربين.	يستمتع بمقابلة أشخاص جدد.
خاص فيما يتعلق بأفكاره ومشاعره.	لا يمانع فى عرض أفكاره ومشاعره على الملأ.
عادة ما يكون متحفظًا ومتواضعًا وهادئًا.	نموذج للشخص الاجتماعى الودود المرتفع الصوت.
يمكن أن يعمل بمفرده لفترات طويلة.	يمكن أن يعمل مع الآخرين لفترات طويلة.
يحتاج إلى عمل المزيد من العلاقات الاجتماعية.	يحتاج إلى أن يستمع إلى الآخرين بمزيد من الاهتمام.

إذا كنت تمتلك مستوى منخفضًا من الاندماج:

- احترم طبيعتك. أنت تعيش أفضل حالاتك عندما تتمكن من قضاء بعض الوقت على الأقل فى التفكير والتأمل والعمل والجلوس منفردا، وبينما تفكر فى الخيارات المتاحة فى العمل وفى الحياة، فأنت تتجنب البيئات والمواقف المزدحمة التى يمكن أن تقابل فيها العديد من الأشخاص الجدد يوميًّا.

- تذكر أن الآخرين قد يحتاجون إلى المزيد من التعاملات المباشرة معك. تعهد بأن تتحرر من مكتبك ومنزلك وجهاز الكمبيوتر والهاتف المحمول - اذهب وقابل الناس وذكرهم بالأمور المشتركة بينكم وقو روابطك بهم.

- اعلم أن حياتك الشخصية والمهنية قد تكون أزهى وأفضل إذا امتلكت شبكة علاقات قوية مع الناس ليقدموا لك الدعم والمساعدة والنصيحة. فكر فى المشاركة والتعاون وفرق العمل. يمكن للآخرين أن يساعدوك فى تحقيق المزيد من الإنجازات.

- فكر فى بناء شبكة الأصدقاء بدلا من بناء شبكة العلاقات. إنك تتمتع بالفعل بالمهارات اللازمة للحصول على مزيد من الأصدقاء. استخدم اهتماماتك وأنشطتك للبحث عن الأشخاص الذين يشبهونك فى الميول والأفكار.

إذا كنت تمتلك مستوى مرتفعًا من الاندماج:

- العب على نقاط القوة لديك. أنت تشعر بالحيوية والنشاط عندما يحيط بك الناس ويسمحون لك بطرح الأفكار ومناقشة المشاكل وإيجاد الحلول معهم. لذا تأكد أنك تلاحق الفرص المتاحة فى الحياة والتى تسمح لك بالتواجد مع الناس. اعلم أن المشاريع التى تتضمن التأمل والقراءة والبحث المنفرد، ليست من النوع المناسب لك.

- ابذل بعض الجهد المدبر لتستمع جيدا إلى الآخرين. توقف عن عمل أى شيء آخر وامتنع عن المشاركة بأفكارك وآرائك وقدم للآخرين كل ما لديك من تركيز وانتباه.

- تعود على إعادة صياغة ما يقوله وما يحس به الآخرون. يعد هذا الأسلوب من الطرق العظيمة والتى تستخدم لإظهار أنك لا تستعجل ولا تقفز إلى الاستنتاجات الخاطئة؛ كما يجب عليك أيضا أن تظهر أنك تستمع إلى الآخرين بجدية.

■ اعلم أنه لا يحتاج كل الناس إلى قضاء نفس القدر من الوقت الذى تقضيه مع الآخرين. ابتعد عنهم قليلاً. اسمح للناس بأن يقضوا بعض الوقت فى عزلة ليفكروا ويعيدوا حشد الهمم مرة ثانية.

٥

الحرص فى العمل

"بالحرص يقل الخطأ".

"كونفشيوس"؛ فيلسوف صينى

"ما أسوأ شىء يمكن أن يحدث؟".

شعار إعلانى للدكتور "بيبر"

حان الوقت لتستخدم عين عقلك. أريدك أن تفكر فى الوجبة الخفيفة المفضلة لديك. ما الشىء الذى يمكن أن تقدمه لنفسك؟ قد يكون قالبًا من الشيكولاتة أو "سندوتش" من اللحم المقدد أو وعاء من الآيس كريم أو شريحة من الكعك أو قطعة من السمك ومعها رقائق من البطاطس أو بعض الفشار... مهما كان ذلك الشىء، أريدك أن تتخيل أنه أمامك الآن.

حسنا، والآن تخيل أن لديك قليلًا من العمل لتقوم به - ستحتاج إلى ٢٠ دقيقة لتكمل هذا العمل. أمامك الآن خياران: يمكن أن تستمتع بتناول وجبتك الخفيفة الآن وتبدأ العمل بعد ذلك. أو يمكن أن تنهى العمل أولا وتكافئ نفسك بعد ذلك بتناول الوجبة الخفيفة. أيهما ستختار؟

يوضح هذا الاختيار البسيط طرفى مقياس الاجتهاد، فالأشخاص ذوو المستوى العالى من الحرص فى العمل يمكنهم التحكم فى دوافعهم. إنهم يتصفون بالانضباط والتنظيم وضبط النفس. أما الأشخاص ذوو المستوى المنخفض من الحرص فى العمل، فإنهم يتبعون ما تمليه عليهم غرائزهم بكل سعادة. إنهم يتصفون بالعفوية وحب المرح والمغامرة.

يمتلك كل منهما بعض المميزات وبعض العيوب، فالأفراد ذوو المستوى العالى من الحرص فى العمل يتميزون بالحرص وقليلًا ما يقعون فى الأخطاء، لكن أحيانا يكونون متحفظين جدا ومبغضين لمواجهة الخطر. أما الأفراد ذوو المستوى المنخفض من الحرص فى العمل فيتميزون بالمرونة وقدرتهم على التكييف، لكنهم أحيانا يصيبون الناس بالجنون بسبب عدم تنظيمهم ومواجهتهم للعديد من المخاطر.

استقامتك

سيقوم الاستفتاء رقم ٤ على قياس مستوى الحرص فى العمل لديك. أعط نفسك نقطتين فى كل مرة توافق فيها على إحدى العبارات رقم: ١ و٣ و٤ و٧ و٩. أعط نفسك نقطتين فى كل مرة لا توافق فيها على إحدى العبارات رقم: ٢ و٥ و٦ و٨ و١٠. ينبغى أن تتراوح نتيجتك بين صفر و٢٠.

إذا كانت نتيجتك ٨ أو أقل فهذا يشير إلى أنك تتمتع بمستوى منخفض من الحرص فى العمل. إذا كانت نتيجتك ١٤ أو أكثر فهذا يشير إلى أنك تمتلك مستوى عاليًا من الحرص فى العمل. إذا كانت نتيجتك تتراوح بين ١٠ و١٢ فهذا يشير إلى أنك فى مستوى متوسط من الحرص فى العمل.

حان الوقت لتقرأ الأقسام التى تستهدف النمط الخاص بشخصيتك. إذا كنت تتمتع بمستوى متوسط من الحرص فى العمل، يمكنك أن تقرأ الكتاب بمزيد من الحرص وأن تركز كثيرا على النصائح الموجودة بالأقسام المتعلقة بالمستوى المنخفض من الحرص فى العمل. وإذا كنت على مستوى عالٍ من الحرص فى العمل، تعلم أن تدع الأمور تمر أسرع من ذلك.

ما نوع شخصيتك؟

يمكن أن تحدد مستوى الحرص فى العمل لدى الأطفال منذ سن الرابعة. أحضر "والتر ميشيل"، الأستاذ الجامعى بجامعة "ستانفورد"، مجموعة من الأطفال ذوى السنوات الأربع، وأدخلهم إلى الغرفة واحدًا تلو الآخر ووضع قطعة من الحلوى أمامهم على المنضدة. أخبر الأطفال قائلا: "يمكنكم تناول قطعة الحلوى هذه الآن، إذا أحببتم ذلك؛ لكن إذا انتظرتم حتى أخرج من الغرفة لدقائق قليلة، ستحصلون على قطعتين من الحلوى عندما أعود".

تناول ثلث الأطفال الحلوى فى الحال، وانتظر ثلث آخر مدة ٢٠ دقيقة ليحصلوا على قطعتين من الحلوى. بينما انتظر الثلث الباقى من الأطفال لقليل من الوقت، لكنهم فى نهاية الأمر استسلموا وخضعوا لإغراء قطعة الحلوى الموجودة أمامهم.

الأشخاص ذوو المستوى المنخفض من الحرص فى العمل: الانتهازى المتهور

لو كنت أحد الأطفال المشاركين فى تلك التجربة لكنت قد سارعت بتناول الحلوى لأنك شخص تحب أن تعيش اللحظة الحالية.

أنت شخص مرن يمكن الاعتماد عليه، كما أنك تستمتع بالحيوية والنشاط والمواقف المتغيرة. قد يفضل الآخرون الروتين الذى قد يتمثل فى التواجد فى العمل خلال المواعيد التقليدية من ٩ صباحا إلى ٥ مساء، أو يتمثل فى القيام بنفس المهام يوميًّا؛ لكن هذا يجعلك تشعر بالحماقة. بينما يكره الآخرون مواقف الشك والريبة، فإنك تنمو وتحقق النجاح من خلال عيش اللحظة الحالية والجهل بما قد يحدث من يوم لآخر.

وكذلك الحال بالنسبة لحياتك الشخصية، فأنت تكره أن تكون مقيدًا بخطط محددة. ربما يود الآخرون وضع مخططات مسبقة لأسابيع أو شهور قادمة، لكنك لا ترغب فى أن تجلس كل مساء أو فى نهاية كل أسبوع لتضع خططًا للمستقبل المتوقع. ما الذى حدث للعفوية إذن؟

قد تشعر بالغيظ من "التحليل العقيم"، الذى يقوم به الأشخاص الذين يمضون وقتًا طويلًا فى الجدال بخصوص الشىء الصحيح الذى يجب القيام به. إذا عثرت على إحدى الفرص، فإنك تفضل أن تجربها مباشرة وتنتظر ماذا يحدث. فيكون شعارك فى الحياة هو "استمتع باللحظة الحالية. انتهز الوقت". إذا اضطررت إلى أن تختار شعارًا معاصرًا، ربما تختار شعار شركة "نايك" وهو "فقط قم بذلك". بالطبع؛ إننى أتفق معك على أن هذا كلام مبتذل، لكنك من النوع الذى يشعر بأن الحياة قصيرة جدا لدرجة أنك لا تشعر بها وهى تمر أمامك.

وإذا حدث خطأ فى شىء ما، يمكنك التكيف معه ومواصلة حياتك دون مشكلة والاستجابة لاحتياجات اللحظة الحالية. أنت تعشق تغيير الأساليب وتجرب القيام بالمهمة بطرق مختلفة، وأنت تفضل أن تتعلم مما حدث بدلا من أن تندم على ما لم يحدث.

أنت تشعر بالملل والضجر من القواعد الروتينية. أنت تشعر وتؤمن بأن الغاية تبرر الوسيلة. لذلك؛ بدلا من أن تلتزم بالقواعد والقوانين المتحفظة والمقيدة تماما والتى تعطلك عن تحقيق أهدافك، فإنك تشعر بالسعادة عندما تغيرها.

كما أنك تكره أمورًا مثل ملء الاستمارات وإتمام أوراق العمل الروتينية. أنت تفهم أنه لابد من الاحتفاظ ببعض السجلات؛ لكن لو كان الأمر بيدك لكنت قد تخلصت من ذلك الروتين الحكومى الذى لم تعد هناك حاجة إليه.

أنت تشعر بالسعادة عند مواجهة الخطر. أنت تعشق التغيير. أنت تنظر إلى ما تحت قدميك. ستساعدك كل هذه الصفات للعيش فى ذلك العالم السريع والمتغير على الدوام.

الأشخاص ذوو المستوى العالى من الحرص فى العمل:

شخص منظم

لو كنت قد شاركت فى التجربة السابقة، لكنت قد شعرت بالسعادة وأنت تنتظر لتحصل على القطعة الثانية من الحلوى؛ لأنك تتحلى بالصبر وتنتمى إلى ذلك النوع من الناس الذين يفكرون قبل الإقدام على العمل.

أنت شخص منظم جدير بالثقة يمكن الاعتماد عليه. قد يكون الآخرون متهورين ومهملين وغريبى الأطوار، لكن ليس أنت. يعتمد الأصدقاء على قدرتك التى لا يمكن تخيلها لتنفيذ المهام - لتذكر المواعيد المهمة وقطع التذاكر وإتمام حجوزات العشاء والعثور على الصفقات الجيدة. يحسدك زملاؤك لقدرتك على الاحتفاظ بالمركز الأول فى كل شىء. أنت دائما تحقق المطلوب منك؛ فالعمل بين يديك فى أيد أمينة.

أنت تضع معايير عالية لنفسك وللآخرين. أنت تهتم جيدا بالتفاصيل وقليلا ما تقع فى الأخطاء. يرجع ذلك إلى أنك تأخذ الوقت الكافى لجمع الحقائق وتقييم المميزات والعيوب واتخاذ القرار الذى يعتمد على الأسباب والمعطيات. الحمقى فقط هم من يتسرعون بالعمل دون تدبر، أليس كذلك؟

العالم ممتلئ بالخدع والشراك التى يمكنها الإيقاع بالشخص المتهور - أى شىء بداية من أن تنسى أن تحمل جواز سفرك قبل المغادرة إلى المطار وانتهاء بترك التقرير حتى الدقيقة الأخيرة؛ لكن مثل هذه الأشياء لا تحدث معك. أنت تعرف ما تحتاج إلى القيام به. أنت تضع الخطط وتقيم الخيارات وتترك مساحة قليلة للظروف.

فى الحقيقة؛ أنت تتمتع بغريزة طبيعية تتمثل فى فرض النظام على البيئة التى تعيش فيها. ليس من الضرورى أن تكون منظمًا أو مرتبًا، لكنك تفضل أن تقلل من الشك والريبة من خلال وضع الخطط. أنت تقود وتدير وتتحكم فى العالم من حولك. إذا كان من الممكن وقوع خطأ فى شىء ما، فإنك تفضل أن تضع هذا الاحتمال فى حسبانك وتكون مستعدًّا له بدلا من أن تكتفى بتمنى ألا يقع الخطأ. أنت تفضل أن تأخذ إجراءات السلامة والأمان بدلا من أن تندم بعد ذلك.

أنت تحترم قواعد اللعبة أيضًا، فتلك القواعد موضوعة لغرض ما. إنك تحب أن تعرف ما هو مقبول وما هو خارج حدود المألوف، سواء فى حياتك العملية أو حياتك الشخصية.

أنت شخص حريص ويمكن الوثوق بك، كما أنك لا تخذل الناس أبدا. كل هذه الصفات تجعل منك صديقًا مخلصًا ومواطنًا منظمًا يحتذى به.

استغل ما لديك من قدرات ـ للأشخاص ذوى المستوى المنخفض من الحرص فى العمل

لنتفق على حقيقة راسخة. لن يمكنك أن تكون واحدًا من هؤلاء الحريصين على التأكد من صحة ودقة جميع التفاصيل. إن عدم القدرة على اتباع القواعد والإرشادات الصارمة أو التركيز المستمر على التفاصيل أو تكرار الأعمال الروتينية مرارًا وتكرارًا تعد من نقاط الضعف لديك.

العب على نقاط قوتك، وليس على نقاط ضعفك

أنت ستحسن العمل فى المواقف المتغيرة والوظائف الإبداعية التى يعتبر فيها كسر القوانين وتحدى الوضع الراهن وحتى إصابة الناس بالصدمات المفاجئة، من النتائج الإيجابية.

تجنب العمل فى المؤسسات الكبيرة التى تلتزم بتقاليد احترام الوقت والالتزام بالمواعيد؛ حيث إن طريقة تأدية المهام داخل هذه المؤسسات كانت

وستظل دائما بنفس الأسلوب. لكى تنمو وتحقق النجاح، لابد أن تعثر على البيئات المناسبة التى تستطيع من خلالها أن تقوى وتنمى نقاط القوة لديك.

إننى لا أقول بهذا أنه يمكنك كسر جميع القوانين والاستهانة بها. توجد بعض القوانين التى يجب عليك الالتزام بها إذا أردت ألا تواجه المشاكل. قد تكون الأسباب لذلك صحية أو أمنية - لكى تتجنب تعريض الأرواح أو أعضاء الجسد إلى المخاطر، أو لكى لا تواجه الخطر المتمثل فى فرض عقوبات كبيرة عليك من قبل المشرع. قدم رؤساء شركة "إنرون" - إحدى شركات الأعمال الأمريكية والتى شهدت تراجعًا حادًّا وأشهرت إفلاسها عام ٢٠٠١ - أعظم مثال على ما يمكن أن يحدث عندما يركز الأشخاص ذوو المستوى المنخفض من الحرص فى العمل بشدة على تحقيق أهدافهم لدرجة أن يتجاهلوا القوانين التى لا يجوز اختراقها. على الرغم من ذلك؛ إذا فهمت القوانين التى يجب الالتزام بها طوال الوقت، يمكن بعد ذلك أن تكسر باقى القوانين دون مشكلة.

لذا فكر فى مهنتك الحالية. كم تقضى من الوقت فى اتباع القوانين والتشريعات والسياسات والإجراءات؟ والآن اسأل نفسك: "هل سأشعر بالسعادة وأنا أقوم بهذا العمل طوال ما تبقى من عمرى؟".

مزيد لك

فيما يلى ستجد بعض الأسئلة التى تحفز تفكيرك. ما نوع العمل الذى قد يكون أكثر ملاءمة لطبيعتك المتكيفة المتحينة للفرص؟

- بدون ترك وظيفتك، كيف يمكنك ملاحقة بعض المشاريع التى تلعب على نقاط القوة الخاصة بك؟ فكر فى المشاريع التى تسمح لك بالتركيز على الإستراتيجية والصورة الكبيرة دون التركيز على تفاصيل التنفيذ، أو فكر فى العمل الذى يشجعك على تغيير أسلوبك ونمطك فى العمل لكى تتوافق مع احتياجات الزملاء والعملاء المختلفين بدلا من الالتزام بنفس السيناريو فى جميع الأحوال. اذهب إلى رئيسك فى العمل ووضح له نوع العمل الذى تستمتع به (وتؤدى من خلاله بأفضل إمكانياتك) وانظر إذا أمكنك تغيير وجهة عملك.

■ أى من أصدقائك أو زملائك تكن له الحسد لمقدار الحرية التى يتمتع بها فى عمله؟ اذهب وتحدث معهم. انظر ماذا يمكنك التعلم منهم. إذا أحببت ما سمعته، فاكتشف كيف يمكنك التغيير من عملك.

■ ما الهوايات والأنشطة التى قد تسمح لك بالتعبير عن طبيعتك التى يصعب عليك كبتها خارج نطاق العمل؟ إذا توجب عليك أن تكون صارما وحريصا فى عملك، فابحث على الأقل خارج نطاق العمل عن الشىء الذى يسمح لك بأن تكون نفسك.

كن منظمًا

أن تكون شخصًا عفويًّا، فهذا الأمر له جوانبه الإيجابية - فأنت تستجيب بسرعة إلى الفرص المتاحة، بينما لا يزال الآخرون يتأملون ويفكرون فى أفضل سبل التصرف. لكن كرهك للتخطيط المفصل وبغضك لأن تكون مقيدًا بالقوانين، قد يعنى أن ينظر إليك الناس على أنك غير منظم.

لذا فأنت تحتاج إلى أن تقاوم غريزتك الداخلية. كن أكثر تنظيما، حتى إن لم يكن النظام هو طريقتك المثالية للعمل. من ناحية أخرى؛ لن يوصى رئيسك فى العمل بترقيتك، إذا لم يبد أنك تكافح لتصل إلى قمة العمل الذى تشغله الآن. لن يسمح لك أى من العملاء بأن تقع فى نفس الخطأ مرتين. حتى الأشخاص الذين يكنون لك الحب قد يشعرون بالإحباط عندما تنسى مواعيد أعياد الميلاد أو الأحداث المهمة. بالطبع قد تشعر بأن الأمور تسير على ما يرام. لكن كل شخص آخر ممن يتمتعون بمستوى أعلى من الحرص - وهم يمثلون معظم الناس - سيلاحظون عندما تنسى المواعيد المهمة أو ترتكب أخطاء أو تفشل فى إنجاز شىء ما ابتداء من إحدى ورقات العمل وانتهاء بالمشروع كله.

انظر إلى الأمر بطريقة أخرى. افترض أنك ذاهب إلى مطعم مع مجموعة كبيرة من الأصدقاء. عندما يأخذ النادل طلباتك دون أن يدون أيًّا منها، ألن تشعر بالتوتر؟ سوف تشعر بأنك أفضل حالا لو كتب النادل كل طلباتك.

وسيتزايد هذا الشعور عندما يكرر النادل الطلب على مسامعك؛ مؤكدا أن لحم الخصر يجب ألا يكون مطهوًّا تماما وأن اللحم المختلط بالعظم لابد أن يُطهى تماما بالإضافة إلى أنك لا تريد تتبيل طبق السلطة.

أو تخيل لو أتى مهندس معمارى إلى منزلك لمناقشة كيفية إنشاء مطبخ جديد تماما وهدم الجدران وتغيير التصميم الكلى للمكان الذى تعيش فيه، وبعد أن أخذ مقاسات جميع الغرف قال إنه حفظها فى ذاكرته عن ظهر قلب. تقف أنت ساكنا دون حركة متسائلا: فى الذاكرة؟ ألم تكن ستشعر بمزيد من الطمأنينة إذا قام المهندس بتدوين تلك المقاسات، بل إنك ستفضل لو كتبها فى مذكرة أو فى ملف ما، بدلا من أن يكتبها على قطعة ورق.

كن أفضل ما لديك: الاعتماد على الأنظمة والأشخاص

عندما يتعلق الأمر بترك انطباع حسن على من تعرفهم من الناس، فالأمر لا يتوقف على مدى النظام الذى تتمتع به، بل يتوقف على مدى نظرتهم إليك على أنك شخص منظم. قد يخبرهم تاريخك أنك لست ذلك الشخص المنضبط.

حان الوقت لكى تبدأ من جديد. احصل على النظام الذى يتماشى معك. إن التدوين السريع وغير المرتب للمعلومات على قصاصات منفصلة من الورق أو فى نوتة صغيرة لا يعد من الطرق الفعالة.

استخدم مفكرة يومية أو منظمًا إلكترونيًا أو المخطط الذى يعلق على الحائط أو أى شىء يتماشى معك. إن تدوين الأشياء أمام زملائك أو رئيسك أو من تحبهم قد يكون له تأثير فاتن عليهم. إن العمل البسيط المتمثل فى تدوين الأشياء قد يساعدهم ليؤمنوا بإمكانية تنفيذ هذا الأمر فعليًا.

ابحث بين أصدقائك وزملائك عن الأشخاص المتميزين تماما فى أعمالهم. اسألهم كيف يمكنهم تحقيق ذلك. تعلم منهم. تبن الأنظمة التى يعملون بها أو كيِّفها لكى تتماشى معك.

إننى أدرك تمامًا أن هذه النصيحة ربما تكون مؤلمة بالنسبة إليك، فأنت تكره الشعور بأنك مقيد بالقوائم والخطط وكل هذا الاهتمام بالتفاصيل التى تبدو كعائق بالنسبة إليك. لكننى لا أقترح أنه يجب عليك أن تصير مهووسًا بالنظام مثل بعض الأشخاص ذوى المستوى العالى من الحرص فى العمل ـ فقط كن منظما بعض الشىء أكثر من الطبيعة التى تحب أن تكون عليها. فهذا الأمر يختص بكسب ثقة الآخرين وأن يؤمنوا أنك لن تخذلهم أبدا.

إذا كنت محظوظا، فقد تكون فى حالة أو موقف يسمح لك بتعيين شخص ما يقوم بترتيب الأوراق من خلفك. قد يكون محاسبا ليتتبع أحوالك المالية، أو مساعدًا شخصيًّا لينظم ويحدد لك المواعيد ويتأكد من حضورك فى الميعاد المحدد. وقد يكون نائب مدير أو رئيس قسم يكون هدفه الوحيد هو التأكد من عدم إغفال أى شىء.

إذا امتلكت المال للقيام بذلك، فإننى أقترح وبشدة أن تحيط نفسك بأفضل الناس ممن يمكنك تعيينهم بالمال. إننى أعنى بكلمة "أفضل" هؤلاء الناس الذين يتصفون بالاجتهاد والحرص والجودة عندما يتعلق الأمر بالاهتمام بالتفاصيل. سوف يكون هذا الأمر حتميا إذا كنت تملك عملاً خاصًّا بك. لقد عملت مع عدد كبير من رجال الأعمال والمدراء ممن أخبرونى بأن مساعديهم الشخصيين أو نوابهم لا يقدرون بمال.

إننى أدرب "ريبيكا هاربيت"؛ والتى تدير إحدى وكالات التوظيف الشهيرة. تشعر "ريبيكا" بالسعادة من وجود الناس حولها، لكن الفاجعة – مثل العديد من الأشخاص ذوى المستوى المنخفض من الحرص فى العمل – تتمثل فى أنها كثيرة النسيان. لقد قمت بعمل مسح على عملائها ووجدت أنهم يشعرون بالإحباط بسبب شرود ذهنها لأكثر من مرة. ما الحل؟ اشترت مفكرة جميلة بغلاف من الجلد. الآن عندما تقول إنها سوف ترسل لى كتابًا أو أنها ستقيم اجتماعًا لتقدمنى إلى شخص ما، فإنها تدون هذا فى مفكرتها؛ ومن ثم أعلم أن هذا الأمر سوف يحدث. يمكن للناس أن يتغيروا. إذن حافظى على العمل الجيد يا"ريبيكا".

افرض النظام على الآخرين وسيشكرونك عليه

افترضى أنك دعوت صديقة لك لتشاركك العشاء فى إحدى الأمسيات. وقد قررت أنك ستطهين الوجبة الرئيسية إذا قامت هى بعمل الحلوى. عندما تسألك: "ما الوقت الذى يجب أن أحضر فيه وماذا أصنع؟"، فإنك تجيبين عليها: "سأكون موجودة فى المنزل طوال المساء فتعالى فى أى وقت يلائمك وأحضرى ما شئت".

بالنسبة إليك؛ قد تكون هذه الإجابة لطيفة تماما، لكن يجب أن تتعلم أن العديد من الناس يعتبرون أن الحرية المفرطة للاختيار لا تعد من الأمور الجيدة. إنهم ينظرون إليها على أنها شك ونقص فى الوضوح مما يؤدى إلى القلق. إذا كانت صديقتك ذات مستوى عالٍ من الحرص فى العمل، فقد تقلق بخصوص الوقت الذى ستصل فيه. هل سيكون حضورها فى السابعة مبكرا جدًّا؟ ماذا لو كنت لا تزالين تقومين بشىء ما وقاطعتك؟ هل يعنى حضورها فى الثامنة أنكما ستنهيان العشاء فى وقت متأخر؟ ما الحلوى التى يجب أن تحضرها؟ بدون أن تعرف ما تنوين طهيه، قد تقلق من أن الحلوى التى تسهم بها سوف تتعارض مع الوجبة التى تعدينها أكثر من أن تكون مكملة لها.

كشخص ذى مستوى منخفض من الحرص، قد تعتقدين أن هذا السيناريو سخيف. كيف يمكن لشخص أن يتضايق من شىء بسيط كهذا؟ ما يجب عليك إدراكه تمامًا أن الآخرين يمكن أن يتضايقوا بفعل أشياء مختلفة عنك تمامًا. بالتأكيد يجب عليك إدراك ذلك. لأن ما تعتبره أنت بمثابة حرية لاختيار سلوكك، ينظر إليه الآخرون على أنه نقص فى الوضوح. وما تشعر أنه إحساس الاستقلال، يشعر به الآخرون أنه إحساس بالشك تجاه ما يفترض عليهم القيام به وكيف يجب عليهم القيام به. قد يشعرون كما لو أنه تم الإلقاء بهم فى خضم الأمر، وأنه لم يتم تزويدهم بالإرشاد والدعم والقيادة الكافية للقيام بأفضل ما لديهم. وتحت تأثير الارتباك الناجم عن هذا الشعور، قد ينتهى بك الأمر إلى خيبة أمل.

بالطبع إن خلط القليل من الأمور والتشويش بين الأصدقاء فيما يخص العشاء لا يعد من الكوارث؛ لكنك قد تواجه كارثة أكبر إذا كنت تعطى التعليمات لمهندس الديكور عن الأماكن التى يجب إعادة طلائها فى المنزل والأماكن التى يجب عدم الاقتراب منها تماما، أو إذا كنت تخبر زميلاً أو أحد الموردين عن النتائج التى تتوقعها من هذا المشروع الجديد الذى تشرعان فيه معًا.

لذا فكر جيدًا فى كيفية تقديم التعليمات. قد تتمتع بقدر عالٍ من المرونة، بينما يعتبر الآخرون هذا بمثابة عدم تحديد للأمور. كن مستعدًّا لتقديم الإرشاد إلى الآخرين أكثر مما تحتاج إليه لنفسك. أنت تحتاج إلى أن تدع الناس يعرفون توقعاتك بالنسبة إليهم.

كن أفضل ما لديك: إعطاء تعليمات واضحة

ضع فى اعتبارك دائما أنه بينما تنظر إلى التوجيه الزائد على أنه أمر خانق وغير ضرورى، فإن الآخرين قد يقدرون هذا الإرشاد والتوضيح. عندما تخبر الناس بشىء، استخدم الأسئلة التالية كقائمة للفحص وتأكد أن تضع علامة أمام كل شىء قد يرغب الآخرون فى معرفته:

- **ما توقعاتك للنتيجة الناجحة؟** ما النتائج والمنتجات النهائية التى تود الحصول عليها؟ إذا أعطيت تعليمات غامضة - مثل "من فضلك قم بعمل بحث وافٍ للبدء فى المشروع الجديد"، هل ستكون سعيدًا إذا حصلت على ملخص من صفحتين بدلا من الحصول على كتالوج كامل أو نسخة أبيض وأسود بدلا من الملونة؟ إن تقديم التعليمات الواضحة غالبا ما يختص بتوضيح ما هو غير مقبول مثلما يحدد ما هو مقبول.
- **كيف تتوقع أن تتم هذه المهمة؟** ما النموذج والعملية والطريقة التى توصى باستخدامها؟ ما الأدوات أو المصادر التى تقترحها للعملية؟ ما كمية المال المتوافر؟ قد لا ترغب فى أن تكون استبداديًّا أو قمعيًّا، لكن تذكر أن الآخرين قد يقدرون ولو نصيحة صغيرة بخصوص كيف يتم التعامل مع المهمة. وضح أنك ستعطى اقتراحات عن كيف يمكن إتمام هذه المهمة، لكن مع الإشارة إلى أنك سترحب

بأى طرق أو نماذج بديلة. بهذه الطريقة؛ فأنت تقدم الإرشاد وفى الوقت نفسه تعطى الخيار للقيام بالمهمة بطريقة مختلفة (قد تكون أفضل).

- **متى تتوقع إتمام هذه المهمة؟** ما الوقت المحدد لتسليم المهمة أو المشروع؟ للمرة الثانية؛ كن حريصًا من لغة الغموض. هل عبارة "فى نهاية العام" تعنى فى ٣١ ديسمبر أم فى نهاية السنة المالية فى الربيع؟ فكر إذا كان من الأفضل وضع مواعيد نهائية مصغرة بطول مدة المهمة لقياس التقدم والتأكد من أن العمل يسير على المنوال المحدد. إذا لم يكن الموعد النهائى سيحل إلا بعد عدة شهور، فقد يكون من الحكمة فحص تقدم الناس شهريًّا أو كل عدة أسابيع. من الأفضل أن تحدد المشكلات وتجد لها الحلول مبكرا، بدلا من أن تكتشفها فى نهاية الأمر عندما يصير هناك خطأ فادح وكبير.

- **ما أهمية هذه المهمة؟** غالبا ما يؤدى الناس أعمالهم بطريقة أفضل عندما يكون هناك على الأقل بعض التقدير لمحتوى هذه المهمة. إذا تمكنت من أن تشرح للناس كيف تتلاءم أعمالهم مع الصورة أو الهدف الأكبر، ستساعد نظراءك من ذوى المستوى العالى من الحرص فى العمل على تجنب الانغماس فى التفاصيل المملة. إذا طلبت من شخص ما أن يؤدى عدة مهام ، هل تتمتع جميع هذه المهام بنفس القدر من الأهمية؟ أو ما هى أجزاء المهمة التى تعد أكثر خطورة من غيرها؟

تمهل لتفكر فى المهمة وتدرسها وتضع لها الخطة الملائمة

عملت مع "مايكل" - وهو مدير شركة يتمتع بمستوى منخفض من الحرص فى العمل - والذى أخبرنى:

إننى أتعامل مع جميع الرسائل الواردة على بريدى الإلكترونى بمجرد أن أتسلمها. إننى أقرأ الرسالة وأجيب عليها مباشرة. لكن أحيانا ما أدرك فى اللحظة التى أضغط فيها على مفتاح الإرسال، أن الرسالة فظة جدا أو أنها لم تكن مكتملة وأنه يجب علىَّ ذكر نقطتين أخريين.

تبادلت مع "مايكل" معلومة مفيدة قرأت عنها فى مكان ما: أنه يمكنك حفظ الرسائل الإلكترونية على هيئة مسودات بدلا من أن ترسلهما فى الحال.

والآن؛ يرد "مايكل" على رسائله بمجرد أن يتسلمها، ولكنه يضغط على مفتاح الإرسال ثلاث أو أربع مرات يوميًّا، لنقل مرة فى العاشرة صباحا، ومرة فى وقت الغداء، ومرة فى الثانية مساء وأخرى فى الخامسة مساء. وهذا يعطيه ساعتين بعد إعداد الرسالة ليعود إليها ويغير أى شىء فيها إذا احتاج إلى ذلك، وهو ما يفعله بالفعل بصورة متكررة.

لكن الشىء الأكثر أهمية تمثل فى كيف اتخذ "مايكل" قراراته فى جميع نواحى الحياة". فى أحد الأيام حصل "مايكل" على وظيفة لكنه تركها بعد مرور ثلاثة أسابيع. لقد تقدم لخطبة زوجته الأولى بعد شهرين من لقائه بها. منذ زمن بعيد؛ سرق مقعدًا من إحدى الكافيتريات كنوع من التحدى مع زملائه أثناء دراسته الجامعية. لقد اعترف أنه كان ينظر إلى القرارات على أنها تحديات تحرضه وتحثه على العمل.

على الأقل، قد تتخذ قرارات سريعة فى بعض نواحى حياتك. قد تعتبر شيئًا ما مملًّا أو بسيطًا نسبيًّا مثله مثل الرد على رسائل البريد الإلكترونى أو اختيار أحد أنواع المشروبات من السوبر ماركت. قد يكون هذا الأمر يستحق مزيدًا من الأهمية، مثل اتخاذ قرار إما بإنهاء علاقة ما أو البدء فى عمل جديد. فى كل الأحوال؛ أنت لا ترى فائدة للتفكير فى الأمر لمدة طويلة جدًّا - إنك تتوق دائما وبشدة إلى العمل.

لكن التحرك والتنقل السريع قد يكون أحيانًا نوعًا من أنواع التهور أو الجنون المطلق.

إن الأشخاص الذين يتمتعون بقدرة عالية على إنجاز الأهداف - مثل رجال الأعمال ومسئولى المؤسسات الخيرية - غالبا ما يجعلون الأمر يبدو كأنهم دائما فى الطليعة وأنهم أول من يقومون بأول خطوة فى كل مهمة من المهام. لكن ما نراه من مبادرات تسبقها فى واقع الأمر شهور بل وسنوات من التخطيط لتنفيذها. إن الأشخاص الناجحين لا يتصفون بالتهور قط. إنهم يقدرون المميزات والعيوب ثم يحددون مستوى الخطر الذى يرغبون فى مواجهته.

قابلت مؤخرًا "باتريك وايت" - رجل الأعمال والمدير التنفيذى السابق لعدد من كبرى شركات الأعمال الدولية. كانت آخر شركة عمل بها تضم حوالى ٦٠٠ موظف وحقق ربحًا سنويًّا بمعدل مليارى دولار أمريكى، والآن أصبح واحدًا من أصحاب الملايين ولديه ممتلكات عدة فى جميع أنحاء العالم. لقد أخبرنى "باتريك" بسر نجاحه والذى أطلق عليه اسم قاعدة "الكلمات الست" وهى: "التخطيط المسبق يحميك من الأداء السيئ". يا لها من كلمات حكيمة.

كن أفضل ما لديك: اتخاذ قرارات حكيمة بالفعل

تعد حالات الطوارئ الفعلية نادرة جدا، وهناك القليل من القرارات التى يجب اتخاذها فى غضون لحظات. لذا قبل أن تتحمس لإنهاء أحد المشاريع بسرعة، اطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- لماذا تكافح حاليا من أجل إنهاء هذا الأمر بسرعة؟
- ما مميزات وعيوب الانتظار لمدة ٢٤ ساعة أو أسبوع أو شهر؟
- ما المدة التى سأحتاج إليها لأكون على أتم الاستعداد؟ هل هى طويلة جدا؟
- من هو الشخص الذى يجب الحصول على موافقته لإنجاح هذه المهمة؟ ومن هو الشخص الذى يشترك معك فى هذا العمل (إن وجد)؟
- هل تمتلك المصادر والخبرات والمصداقية للقيام بهذا العمل؟

تمهل فقط ١٠ أو ١٥ دقيقة، هذا كل ما أقترحه عليك. خذ ربع ساعة لتقرأ هذه الأسئلة الخمسة وتجيب عنها وسوف تساعد نفسك لتقيم إذا ما كانت فكرتك تستحق أن تكون الفائزة أم لا.

إننى لا أوصى بأن تستخدم عند اتخاذ القرار تلك الطريقة البطيئة والدقيقة التى قد يؤيدها الأشخاص ذوو المستوى العالى من الحرص فى العمل. على الرغم من ذلك فإن التمهل حتى ولو كان قليلا - على الأقل بالنسبة للقرارات الكبيرة فى الحياة - يمكن أن يعود عليك بأرباح ضخمة.

اعترفت "آنا جيلسبى"، مديرة التسويق المعينة حديثًا، بأن حماسها الزائد قادها إلى اتخاذ العديد من القرارات المتسرعة.

توليت مسئولية فريق عظيم لديه العديد من الأفكار وإننى أحب أن أستمع لما لديهم من أفكار. إذا كانت تلك الأفكار جديدة، فإننى دائما أنظر إلى الجوانب الإيجابية وأشرع فى تنفيذها، وبعد مرور ستة أشهر من العمل، حدثنى المدير العام منفردًا وقال لى إن قسم التسويق كان يفتقد للتركيز الكافى. فى محاولتى للقيام بكل شىء، لم أنجز أى شىء. علاوة على ذلك، فإن الشىء الذى لم أدركه أننى فى كل مرة كنت أغير اتجاه العمل كنت أربك فريق العمل وأستنفد طاقاته، ففى اللحظة التى يؤدون فيها العمل جيدا، أغير أنا قوانين اللعبة.

ما الحل لمشكلتها؟

متى أسمع اقتراحًا جديدًا، أقول، "دعنى أفكر فى الأمر". إنه أمر بسيط جدًّا، لكن الانتظار لمدة ٢٤ ساعة لأفكر فى فكرة ما، عادة ما سيكون كافيا لاتخاذ قرار أكثر عقلانية وموضوعية.

تمهل قليلًا. حارب غريزتك الداخلية. اطرح على نفسك مجموعة من الأسئلة وتأكد أن تتخذ القرارات التى تضع فى اعتبارها المخاطر وليس القرارات المتهورة.

استغل ما لديك من قدرات ـ للأشخاص ذوى المستوى العالى من الحرص فى العمل

أنت مثال للرجل أو (المرأة) الذى يعتمد عليه الناس لإتمام المهام. إذا احتاج أحد الأصدقاء إلى شخص ما لينظم له حفلة عيد ميلاد مفاجئة، فستكون أنت الشخص الذى يمكن الاعتماد عليه فى إيجاد مكان لإقامة الحفل وحجز متعهد حفلات وتوزيع الدعوات والتأكد من أن كل شىء على ما يرام عند دخول ضيف شرف الحفل من الباب. إذا احتاج رئيسك فى العمل إلى شخص ما ليشرف على أحد المشروعات المعقدة، يمكنك أن تحدد من يمكنه القيام بالمهمة ومتى يمكنه إنهاؤها وما هى تكلفتها.

إن الرغبة فى التفكير المسبق تجعل من الأشخاص ذوى المستوى العالى من الحرص فى العمل ذوى قيمة كبيرة لمؤسساتهم، وكذلك لأنفسهم. لاحظ الباحثان فى مجال الصحة "مارجريت كرين" و"هوارد فريدمان" أن الأشخاص ذوى المستوى العالى من الحرص فى العمل يعيشون لمدة أطول من نظرائهم ذوى المستوى المنخفض، وتتراوح هذه المدة بين سنتين أو أربع سنوات، ربما يعود السبب فى ذلك إلى أنهم يهتمون بصحتهم جيدا كما يهتمون بكل شىء آخر.

كشخص يتمتع بمستوى عالٍ من الحرص فى العمل، فأنت تقوم بالعمل الصحيح وتؤديه وفقا للقوانين، وتحقق النتائج؛ لكن اهتمامك بالتفاصيل والمعايير العالية والحماسة لوضع الخطط، قد تعد من نقاط الضعف كما هى نقاط قوة.

اذهب مع الجليد

لا؛ لا يوجد خطأ فى الطباعة. لقد شبه دكتور "جون نيكولسون"، أحد رواد علم النفس فى الثمانينات والتسعينات ومديرى السابق، الحياة بالتزلج على الجليد العائم، وألواح الجليد العائمة والتى تحرر نفسها أحيانا من حقول الجليد الضخمة التى تغطى قطبى الكرة الأرضية. إذا كنت واقفا على أحد ألواح الجليد العائمة، لا يمكنك أن تتنبأ إلى أين سيأخذك التيار.

هذا تشبيه جيد للحياة. بغض النظر عن كمية المشاق التى تتحملها وأنت تحاول التحكم فى الظروف المحيطة بك، فإنك سوف تتأثر دائمًا بالتيارات والأحداث غير المتوقعة والتى لا يمكن التنبؤ بها. فى حقيقة الأمر؛ إن التغير هو الحقيقة الوحيدة الثابتة. تتغير التكنولوجيا بسرعات رهيبة وكذلك الموضة والأذواق. تأتى الحكومات وتذهب. تدخل الدول فى حروب وتتكون دول أخرى. تنمو الشركات وتتقلص، وقد يؤدى هذا إلى إضافة أعضاء جدد إلى الفريق أو فصل بعض الأشخاص أو تغيير أدوار كل شخص. يذهب الأصدقاء بعيدًا ويدخل أصدقاء جدد إلى حياتنا. تتغير كل الأشياء من حولنا، أشخاص يولدون وأشخاص يموتون وآخرون فيما بينهم تزيد أعمارهم.

لذا فإن وجهة نظرى هى: لا توجد خطة يمكن أن تأخذ فى الحسبان جميع الأشياء التى يمكن وقوعها. لا توجد فى الحياة مغامرة أكيدة بنسبة ١٠٠٪. الحياة بطبيعتها مليئة بالفوضى ولا يمكن التنبؤ بما سيقع فيها، كما أنها مليئة بالغموض. سواء كنت تحاول العثور على الشريك الجيد لحياتك أو البدء فى مشروع يتكلف ملايين الجنيهات، فيجب عليك أن تتقبل أنه يوجد دائما ما يعرف بعنصر المخاطرة. اعلم أن مفتاح الحياة ليس بالتوقف عن المشاركة، بل بالشروع فى العمل بغض النظر عن الخطأ الذى يمكن وقوعه.

قم بالمهمة على أية حال

غالبا ما يقول أحد أصدقائى الأذكياء: "على المدى القصير؛ نشعر بالندم على الأشياء التى قمنا بها، لكن بمرور الوقت؛ نشعر بالندم على الأشياء التى لم نقم بها". إننى أتفق معه، فكلامه صحيح تماما.

فى بعض الأحيان؛ يتصف الأشخاص ذوو المستوى العالى من الحرص فى العمل بالبطء فى العمل. قد تكون من النوع الذى يحب ذلك أيضا، حيث ترغب فى أن تتأكد من أن القرار الذى تتخذه يؤدى إلى تحقيق النجاح.

بالطبع؛ يمكنك البقاء فى نفس العمل لأنك تشعر فيه بالأمان. يمكن أن تقرر أنه أفضل من أن تجرب حظك فى شىء ما أكثر إثارة - قد يكون عملًا جديدًا أو أن تؤسس عملًا خاصًّا بك - لكن بعد ذلك يمكن أن تقرر ألا تقضى أية إجازة خارج البلاد، لتتجنب جميع أنواع الأمراض والرطوبة والطعام الغريب وخطر الإرهاب.

أليس من الأفضل أن تحاول فى شىء ما وتقول لنفسك إننى حاولت، بدلا من أن تأتى فى نهاية العمر وتقول لنفسك إننى كنت ألعب فى الشىء المضمون؟ هل تريد أن تكون انهزاميًّا لمجرد أنك تحجم عن المشاركة؟

لا؛ بالطبع لا.

مزيد لك

كأحد الأشخاص ذوى المستوى العالى من الاستقامة، فإنك قد تكون حريصًا فى اتخاذ قراراتك أكثر من الآخرين؛ لكن هل تحتاج دائما إلى أن تكون بهذا الحرص فى طريقة عملك؟

فكر لدقيقة وتأمل أحد القرارات التى شعرت بالندم لأنك لم تتخذها.

- ماذا كان الموقف؟
- ما الشىء الذى شعرت بالخوف من وقوعه؟
- ماذا حدث بالفعل؟
- ما الشىء الذى كان من الممكن القيام به بطريقة مختلفة؟

يجب علينا جميعًا اتخاذ قرارات بخصوص المستقبل. للأسف؛ إننا لا نمتلك بللورة سحرية لكى نضمن نجاحنا فى المستقبل. يجب علينا جميعا تقبل أنه يوجد عنصر مخاطرة فى جميع القرارات التى نتخذها.

إن الأشخاص الذين يتمتعون بقدرة عالية على إنجاز الأهداف، ولو بين الفينة والأخرى، مستعدون لاتخاذ خطوات جريئة والقيام بمغامرات ذكية ومحسوبة. لا أقول بذلك إنهم يشعرون بالسعادة فى مواجهة المخاطر الشديدة أو التافهة. كل ما فى الأمر أنهم يتقبلون أنه لا يمكن أن توجد مغامرة ما خالية تماما من جميع المخاطر. إنهم يقيمون المميزات والعيوب ويضعون خططهم وفقًا للاحتمال الأسوأ، لكن مع الأمل فى وقوع الأفضل، وأنت يمكنك ذلك أيضا.

كن أفضل ما لديك: اتخاذ القرارات التى تقود إلى العمل

هل ستقبل الوظيفة أو الترقية الجديدة؟ هل ستشرع فى مشروع جديد أم تقرر أن تُكون عائلة؟ أسئلة وأسئلة وأسئلة أخرى.

لن تمتلك قط المعلومات الكافية لاتخاذ القرار الصحيح، فالحياة عبارة عن اتخاذ قرارات تعتمد على المعلومات التى تمتلكها. تذكر أنك إذا اتخذت قرارًا بعدم التقدم للأمام فهذا يعنى أنك اتخذت قرارًا بالبقاء فى الوضع الراهن وتحمل الظروف التى تمر بها حاليًا.

إليك فيما يلى أسلوبًا متدرجًا لاتخاذ تلك القرارات الكبيرة والتقدم للأمام بغض النظر عن الوضع الراهن:

١ **حدد الموقف أو المشكلة أو الفرصة.** اكتب بعض السطور القليلة عنها. برؤية أفكارك مكتوبة على الورق، يمكن أن يساعدك هذا على التفكير فيها بعقلانية أكثر مما لو سمحت لهذه الأفكار أن تجول برأسك دون أن تدونها.

٢ **ضع قائمة بخياراتك.** حاول أن تفكر وتبتكر أربعة خيارات مختلفة على الأقل. تجنب الشروع فى التفكير بطريقة: إما أبيض أو أسود. ابحث عن الخيارات التى تقع بينهما والتى تسمح لك ببدء العمل ولكن دون أن تعرض كل شىء للخطر فى وقت واحد. إذا كنت تفكر فى ترك وظيفتك للحصول على وظيفة أخرى، فقد تتفاوض لتقضى بعض الوقت مع رئيسك المرتقب وأعضاء الفريق وجهًا لوجه بدلا من أن توافق على العمل مباشرة. إذا كنت تفكر فى ترك شريكك، ففكر فى انفصال تجريبى كأحد الخيارات أو الانتقال للإقامة مع صديق لمدة أسبوع. إن البحث عن أربعة خيارات مختلفة على الأقل قد يلفت الانتباه إلى بدائل أخرى تسمح لك بالمضى قدمًا بدلا من القيام بكل شىء فى الحال.

٣ **أكمل الجدول الخاص بكل خيار.** وفيما يخص العواقب، لا تفكر فى نفسك فقط، ولكن فكر أيضا فى هؤلاء الأشخاص القريبين منك، قد يكون شريكك فى الحياة أو العمل. يتضمن تقييمك بعض العوامل الأخرى؛ مثل كيف تتأثر قيمك وأوضاعك المالية وصحتك وسعادتك الشخصية. استخدم بصيرتك أو حكمك لتحدد أيًّا من هذه العوامل يعد من العواقب قصيرة أو متوسطة أو طويلة المدى. على سبيل المثال؛ إن العواقب الطويلة المدى المترتبة على أخذ قرض كبير لبدء عمل جديد ،قد يكون لها تأثير أو مدى أكبر من عواقب قبول وظيفة فى أحد فروع الشركة التى تعمل بها حاليا ولكن فى مكان آخر من الدولة. لا تزعج نفسك كثيرًا بمدة العمل، ركز ببساطة على عمل قائمة بالميزات والعيوب المتعلقة بخياراتك المختلفة.

	قصير المدى	متوسط المدى	طويل المدى
العواقب الإيجابية			
العواقب السلبية			

٤ **حدد أفضل الخيارات العقلانية لديك.** إذا كنت تقدم النصيحة إلى أحد الأصدقاء بخصوص هذا الأمر، فأى الخيارات التى توصيه باتخاذها؟ ليس من الضرورى أن يكون هذا الخيار هو الأفضل بالنسبة إليك. لا تزال أمامك خطوة ختامية لابد أن تقوم بها.

٥ **ما شعورك تجاه كل خيار؟** إن الأشخاص الذين يتخذون قراراتهم بعقلانية دائما ما يسخرون من عبارة "الغريزة الداخلية"، لكن الحقائق المتاحة لا تعطينا غالبا الإجابات الصحيحة. فى حقيقة الأمر؛ إن الخطوات الأربع الأولى فى هذه العملية لم تصمم لتعطيك الإجابة؛ لكنها صممت خصيصًا لعمل روابط قوية مع أحاسيسك وحدسك. إذا كنت تشعر بالذعر تجاه أحد الخيارات، لكنك تشعر بالإثارة عندما تفكر فى خيار آخر، فقد يكون هذا كل ما تحتاج إليه لاتخاذ القرار الصحيح بالنسبة إليك.

نعم، هناك متسع من الوقت لحصد البيانات والبحث، لكن يعتمد معظم من يحققون النجاح؛ فى نهاية الأمر، على غرائزهم. كتب "تيد تيرنر"، مؤسس قناة "سى إن إن " الإخبارية، فى سيرته الذاتية قائلا:

لم يكن " هنرى فورد" محتاجًا إلى مجموعات دراسة لتخبره بأن الناس سيفضلون استخدام السيارات الرخيصة والتى يمكن الاعتماد عليها بدلا من الخيول، وإننى أشك فى أن " جرهام بيل" لم يزعج نفسه بخصوص إذا ما كان الناس سوف يفضلون الحديث إلى بعضهم البعض عبر الهاتف أم لا.

لذا عندما افتتح قناته الإخبارية، لم يُجر أى بحث رسمى بخصوصها. لكنه فكر فى الأمر وقيم العواقب المحتملة ثم قام به.

تعد مشاعرك جزءًا من طبيعتك البشرية. تقول عالمة النفس والمؤلفة "مارشا لينهان" إن الأشخاص الذين يعتمدون فى اتخاذ قراراتهم على

الحقائق والمنطق، قد يسقطون فى شرك حالة "التفكير المنطقى"، وعلى الجانب الآخر؛ فإن الأشخاص الذين يعتمدون فى اتخاذ قراراتهم على العواطف، قد يسقطون فى شرك "التفكير العاطفى". أما الأشخاص الذين يمكنهم دمج الأفكار مع الغرائز والحقائق مع المشاعر، فهم فقط من يمكنهم الإحساس بتوازن "التفكير الحكيم".

تعلم أن تثق فى تقييمك وحكمك على الأشياء. لا تكن معقدًا جدًا فى جميع الأمور التى تقوم بها. قد تفاجأ من جودة وصحة القرارات التى اتخذتها.

اكسر القوانين ـ ولو من حين لآخر

إن الأفراد ذوى المستوى العالى من الحرص فى العمل عادة ما يكونون من الأصدقاء المخلصين ومن اللاعبين ذوى البنية القوية ومن الأشخاص المنظمين، لأنهم يجدون أنه من السهل الالتزام بالقوانين. إذا قررت إحدى المؤسسات أن القرارات لا يتم اتخاذها إلا من خلال مدراء على الدرجة السابعة فما فوق، فقد تعرف أنه من الأفضل ألا تكسر هذه القاعدة. إذا قالت زوجتك إنه يجب عليك أن تضع الأطفال فى الفراش فى تمام التاسعة، فإنك ستبذل قصارى جهدك للقيام بهذا.

لكن الأشخاص الذين يتمتعون بقدرة عالية على إنجاز الأهداف، نادرًا ما يلتزمون بالقوانين تمامًا.

بما أن القواعد قد تنتهى فوائدها بعد فترة من الوقت، يمكن بمرور الوقت أن تعوق عملية التقدم. لننظر إلى القاعدة التى تقول إنه يجب عليك وضع الأطفال فى السرير فى تمام التاسعة. بالطبع؛ ستكون هذه القاعدة أمرًا جيدًا إذا كان لديك أطفال فى سن الثامنة؛ لكن فى بعض الأحيان؛ عندما يصلون إلى سن العاشرة أو ١١ أو ١٢ أو ١٣ أو أكبر من ذلك، فقد تضطر إلى أن تسمح لهم بأن يسهروا قليلا من الوقت؛ لكن عندما يصلون إلى سن الثانية والعشرين لن يمكنك أن تحافظ على ذهابهم إلى الفراش فى التاسعة!

يسرى نفس الأمر على مكان العمل. لنقل إن هناك قاعدة تمنعك وتمنع باقى الموظفين فى رتبتك من اتخاذ القرارات التى تشمل تكلفة تزيد على ١٠٠٠٠ جنيه. أى شىء تزيد تكلفته على هذا الحد يجب عليك أن تقدم طلبًا رسميًّا بخصوصه وتنتظر إمضاء رئيسك فى العمل. فى بداية الأمر؛ عندما تكون جديدًا فى العمل، ستشعر بأن هذا الأمر طبيعى وله معنى. لكن بعد ذلك ستصبح أفضل فى العمل وستكتسب الخبرة وستعلم خبايا العمل، بصفة خاصة؛ ستكون أفضل من المدير الجديد الذى هبط على رأسك فجأة ليصبح رئيسك فى العمل.

تخيل أن رئيسك الجديد لا يمكنه تحمل عبء العمل والتعامل معه. وإن الطلبات تتكدس على مكتبه والعملاء يستشيطون غضبًا ولا يتم إنجاز أى شىء. يمكنك الانتظار حتى يغرق تحت ورق العمل ويترك العملاء المؤسسة لأن القوانين تقول إنه يجب عليك ألا تتخذ القرارات الكبيرة إلا بعد الرجوع إليه. لكنك تعلم قواعد العمل جيدا، لذا يمكنك أن تتخذ القرار بنفسك. من الناحية التقنية؛ يعد هذا الأمر خرقًا للقوانين؛ لكنه سيؤدى إلى إتمام العمل ويحافظ على سعادة العملاء ويخرج مديرك الجديد من المأزق.

لدى العديد من المؤسسات قواعد بيروقراطية والتى يبدو أنها تعوق نجاح الناس بدلا من أن تقدم لهم المساعدة. إن العديد من هذه القواعد ما هى إلا مجرد عادات وإجراءات روتينية والتى قام بها الناس لسنوات طويلة واعتادوا عليها.

"هذه هى الطريقة التى تسير بها الأمور".

"هذه هى الطريقة التى نعمل بها".

لكن بدلا من التقيد الأعمى والمتعصب بالقواعد، اسأل نفسك: "لماذا أستخدمها؟ ما الفائدة وراء هذه القاعدة؟ هل لا تزال تلائم الغرض الموضوعة من أجله؟".

يقول "توم أندرسون"، الملياردير وأحد مؤسسى الموقع الاجتماعى MySpace، "من الأفضل دائما أن يكون لدينا أشخاص ممن يقولون "لا"،

لا يمكننا القيام بهذا الأمر أسرع من ذلك" أو "يجب أن نخترق القوانين - حتى القوانين الخاصة بنا - للقيام بهذه الأشياء" ". تقول التقاليد إن الناس لا يمكنهم عقد الصداقات والحفاظ عليها إلا بصورة شخصية أو على الهاتف. لكن المواقع الاجتماعية مثل MySpace و Facebook تحدت كل هذه التقاليد والأعراف القديمة، فنجحت فى ذلك؛ ونتيجة لهذا النجاح حققت أرباحًا تصل إلى مليارات الدولارات .

تحتاج القوانين إلى المراجعة والتنقيح المستمر للتأكد إذا ما كانت لا تزال ملائمة أم لا. قد تحتاج إلى تحدى التفكير التقليدى والذى يسبب للناس عدم الشعور بالراحة، وتحتاج إلى أن تغير الحدود التى تحدد الأشياء المقبولة وغير المقبولة. هل تريد أن تكون ـ ولو من حين لآخر ـ ذلك الشخص الذى لا يلتزم بالعادات والذى يكسر القوانين والذى يقلب الشىء رأسًا على عقب؟!

كن أفضل ما لديك: مواجهة عاداتك الخاصة

يمكن للقواعد والقوانين أن تلعب دور المرشد المفيد فى جميع تصرفاتنا، فأنت لا تود أن ينحرف الطيار الجوى عن إجراءات الأمان المحددة وهو يهبط بالطائرة التى تستقلها، أليس كذلك؟ ماذا عن محاولة طبيبة القلب لتنفيذ فكرة جديدة ومجنونة طرأت على رأسها فجأة وهى تجرى العملية لشخص تحبه؟ يقال فى الأمثال: إن قوانين الأمس قد تتحول اليوم إلى قيود إذا خضعنا لها بدون وعى وتفكير. يتحرك العالم بسرعة شديدة والشىء الذى صلح للعمل فى الماضى يمكن أن يوقفنا فى المستقبل عن الإبداع والفاعلية.

يهدف هذا التمرين إلى غربلة أو تعديل القوانين والفرضيات والقيم التى تتبعها بصورة دورية. بكل بساطة اعمل على إكمال الجمل التالية.

- سيصاب الناس بالضيق إذا . . .
- إنه لمن الخطأ أن . . .

جملتان فى غاية البساطة، لكن أمامك العديد من الطرق لإكمالهما، وهذا هو الاختبار فى هذا القسم. ويهدف هذا الاختبار إلى استخدام هاتين الجملتين للوصول إلى ١٠٠

جملة تامة على الأقل. قد يبدو هذا العدد كبيرًا إلى حد ما، لكن أول مجموعتين من الجمل التى وصلت إليها لن تتحدى قناعاتك بالفعل. إننى أقترح عليك أن تقوم بهذا الاختبار مرة أو مرتين سنويًّا.

يمكنك إما القيام به بنفسك لتتفحص حياتك الخاصة، أو مع فريق فى العمل لفحص قواعد المؤسسة التى تعملون بها. تكمن الفكرة هنا فى التفكير فى كل القوانين والعادات والافتراضات والطرق المحددة للقيام بالمهام. بمجرد أن تضع قائمة بهذه القوانين، فكر فى السبب الذى قد يصيب الناس بالإحباط بسببها أو فى السبب الذى يشير إلى خطئها. هل سيشعر كل شخص بالإحباط؟ هل يعد من الخطأ استخدام هذا القانون فى جميع المواقف؟ هل استخدم أو يستخدم أحد الأصدقاء أو العملاء أو المنافسين هذه القاعدة بطريقة مختلفة؟

هيا لنرى كيف سيعمل هذا التحدى عمليًّا.

فى حياتك الشخصية؛ قد تقول: " سيصاب الناس بالإحباط إذا تركت عملى". لكن من الذى سيشعر بالإحباط؟ أيهما أهم بالنسبة إليك - اقتناعك الشخصى بالعمل وراحتك الذهنية أم التوقعات الخاصة بشعور أصدقائك وأقاربك تجاهك؟

مثال آخر؛ قد تعتقد، أنه "من الخطأ أن يكون لدى ابنتى المراهقة أصدقاء شباب فى الجامعة". لكن فكر فى المميزات والعيوب الموجودة بقاعدتك هذه. بالطبع؛ يمكن أن تقنعها وتحثها على ألا يكون لديها أصدقاء من الشباب. ومن ناحية أخرى؛ يمكن أن يكون لديها أصدقاء من الشباب بأية حال من الأحوال، لكنها ستشعر بعدم القدرة على إبلاغك بالأمر لأنك جعلت هذا الأمر ممنوعًا. هل سيكون من الأنسب اتباع قاعدة أخرى أكثر مرونة وملاءمة للموقف؟

فى العمل، لنقل إن أحد الزملاء فكر فى جملة: "إنه لمن الخطأ طرح المنتج مجانا". حسنًا، أليس كذلك؟ لكن هناك بعض المؤسسات التجارية الأخرى التى تقوم بهذا الأمر. حيث إنها تسمح للعملاء باستخدام المنتج من على

شبكة الإنترنت وتستفيد من وضع الإعلانات على الموقع، حيث تجنى قليلًا من المال فى كل مرة يدخل فيها العميل على صفحة الإنترنت. تعرض تلك الشركات عينات مجانية وتعلم أن العملاء غالبا ما يشعرون بأنه يجب عليهم شراء بعض الأشياء الأخرى. وبطريقة أخرى، يمكن للمؤسسة أن تعرض المنتج مجانا لمدة ثلاثة شهور، وتأمل خلال هذه الفترة أن تقنع المستهلك بأن المنتج جيد وأنه لا يمكن العيش بدونه.

بقبول القوانين الموضوعة فإنك تسمح لنفسك بشدة، بالركود؛ لذا عليك أن تتحدى تلك القوانين التى تتمسك بها - على الأقل ولو لمرة واحدة كل فترة.

تخلَّ عن معاييرك

إنك تتمتع بمعايير عالية. دعنا نكن أكثر أمانة وصدقا، قد تكون من النوع الذى ينتج العمل بجودة أعلى عند مقارنتك بالعديد من الناس من حولك. أنت تعمل بجدية أكبر وتعطى العمل مزيدًا من التركيز والعناية، ذلك العمل الذى يصبح أعظم وأفضل عندما يكون لديك الوقت لتعمل بمفردك وعلى طريقتك الخاصة.

لكن ماذا يحدث عندما تقع تحت ضغط الوقت وعندما يكون لديك عمل يزيد على ساعات العمل فى اليوم؟ إذا كانت لديك مهام متعددة لكن تعلم أنه لا يمكنك سوى القيام ببعض منها. كيف ستتغلب على هذا الأمر؟

افترض أنه يجب عليك تقديم عرض عمل إلى عميل مرتقب. الموعد النهائى لتقديم هذا العرض هو الخامسة بعد ظهيرة يوم الجمعة. وقد صرح العميل مرارًا وتكرارًا بأن التقديم أو التسليم المتأخر للعرض سيؤدى إلى إلغائه ورفضه - بل وعدم النظر إليه أصلا. طلب منك رئيسك بالعمل أن تعمل على هذا العرض. لذا أمامك أقل من ثلاث ساعات لإتمام هذا العرض والذى تحتاج فى المعتاد إلى ست ساعات على الأقل لإعداد مثله. ماذا ستفعل الآن؟

لقد قمت بتدريب عدد لا بأس به من الأشخاص ذوى المستوى العالى من الحرص فى العمل ممن كافحوا كثيرًا ضد أعباء العمل. إنهم يعتنون كثيرًا

بالعمل ويكرهون أن يتم تقديم مستند ما وبه أى خطأ حتى ولو كان عيبًا من عيوب الطباعة أو فقرة مصفوفة بطريقة غير صحيحة؛ لكن عندما يكون هناك الكثير لتقوم به، ستحتاج إلى أن تحدد أولوياتك. سيكون من الأفضل أحيانا أن تنتج شيئًا "جيدًا إلى حد ما" بدلا من أن تخذل عميلًا أو مدرسًا أو صديقًا أو زميلًا.

لقد عملت مع "أنوشكا"، وهى من المدراء التنفيذيين ذوى المستوى العالى من الحرص فى العمل، والتى تولت منصبًا جديدًا يتمثل فى تأسيس قسم جديد داخل إحدى الشركات الهندسية. بعد مرور ثلاثة أسابيع من العمل، كرهت "أنوشكا" العمل. لم يكن لديها الوقت لتعمل مع الفريق على وضع الخطط، حيث كانت تقضى معظم وقتها فى الاجتماعات. كانت تجرى من ٢٠ إلى ٣٠ اجتماعًا أسبوعيًّا والتى كانت تقضى فيها ٣٠ أو ٤٠ ساعة من العمل أسبوعيًّا. كان جميع الزملاء متحمسين جدا لإعطائها الشعور بأنها فرد من المجموعة وكانت تخاف من أن ترفض أى طلب لأنها لا تود أن تبدو متحفظة.

لقد ساعدتها لترى أن معظم هذه الاجتماعات لن يساعدها فى تحقيق أهدافها. خلال العام؛ سيتم الحكم عليها اعتمادا على جودة الفريق الذى تعمل معه والربح الذى قدمه الفريق للشركة وليس اعتمادا على عدد الاجتماعات التى حضرتها. لذا عملت معها على تحديد الأولويات، ومن خلال ترتيب جدول أعمالها ورفض حضور بعض الاجتماعات تبقى لها بعض الوقت للعمل على الخطة اللازمة للقسم الجديد.

وفيما يخص الاجتماعات الأخرى؛ قررت "أنوشكا" حضور جزء منها، موضحة للزملاء أنها ستحضر جزءًا من الاجتماع ثم سترحل عندما تحصل على النقاط الرئيسية. نعم، فى بداية الأمر سيشعر بعض الناس بأنها تتمتع بقليل من الوقاحة، لكنها بذلك خلقت فراغا فى جدولها اليومى لوضع خطة لأعمالها وتجنيد أعضاء الفريق والبحث والفوز بعملاء جدد. فى نهاية الأمر؛ فإن الربح والمال الذى أدخلته للشركة أثبت أنها اختارت الطريقة الصحيحة للعمل.

تعلم أن تحدد أولوياتك. تفحص جدول أعمالك جيدًا وركز بجدية على الأشياء التى يجب عليك القيام بها، وبعد ذلك فقط يمكنك العمل بفاعلية حقيقية.

كن أفضل ما لديك: تطبيق قاعدة ٢٠/٨٠

ما هو تأثير كل من الملكية العامة ومحصول البازلاء وعالم الاقتصاد الإيطالى على فاعليتك؟

تأثير كبير بالفعل. فى القرن التاسع عشر، اكتشف عالم الاقتصاد الإيطالى "فيلفريدو باريتو" أن ٨٠٪ من الممتلكات فى إيطاليا تقع فى حوزة ٢٠٪ فقط من الشعب الإيطالى. كما اكتشف أن ٨٠٪ من محصول البازلاء فى حديقته نتج من ٢٠٪ من قرون البازلاء. ومن هنا جاءت قاعدة "باريتو" الشهيرة، المعروفة بقاعدة ٢٠/٨٠، والتى تنص على أن ٨٠٪ من الإنتاج يأتى من ٢٠٪ من الموارد المستخدمة.

قد يعد هذا الأمر حقيقيًّا أيضا بالنسبة للطريقة التى نقضى بها الوقت. بالنسبة للمهام التى تحتاج إلى القيام بها خلال اليوم، فهناك نسبة بسيطة هى المهمة بالفعل. دعنا لا نتجادل بخصوص إذا ما كانت تلك النسبة أقل أو أكثر من ٢٠٪ من المهام الكلية. الغرض هنا هو توضيح أن هذه النسبة الصغيرة تعد أكثر أهمية من المهام الأخرى.

افترض أنك تحزم حقيبتك للذهاب فى إجازة أو رحلة عمل لمدة قصيرة. بالطبع؛ قد ترغب فى حزم القمصان والملابس وتفكر بحرص فيما ستحتاج إليه هناك؛ لكن هناك بعض المهام التى تعد أكثر أهمية من غيرها، مثل التأكد من أخذ التذاكر وجواز السفر وأى عمل آخر تحتاج إليه للرحلة. وتمثل هذه المهام حوالى ٢٠٪ من المهام الكلية التى ستفكر فيها.

لنقل إنك تحتاج إلى أن تكتب تقريرًا إلى أحد العملاء. سيكون من الأفضل أن تقضى وقتك فى تجميع بعض النقاط المهمة والمعلومات الرئيسية التى تحتاج إلى أن تبلغها وتنقلها للعميل، بدلا من أن تقضى الوقت فى التأكد من أنه تمت صياغة وكتابة التقرير بطريقة منمقة وجميلة. يفضل أن تشرح الأمور الأساسية فى تقريرك بدلا من ألا تسلم أى شىء على الإطلاق.

كلنا منغمسون وغارقون فى الطلبات والاحتياجات، لكن عندما يتحتم علينا القيام بكثير من المهام، فلابد أن نفرق بين ما هو مهم وما هو ملح للغاية. نحن نحتاج إلى أن نركز على ما يجب علينا فعله، مما سيؤدى إلى منافع أعظم، بدلا من الأشياء التى ستؤدى إلى تشتيت انتباهنا وتركيزنا.

هل تقوم بالفعل بعمل قائمة بالمهام التى تحتاج إلى إنجازها كل يوم؟ إذا لم تقم بذلك، فإن إعداد تلك القائمة يعد بداية جيدة. فى نهاية اليوم قم بوضع قائمة بالمهام التى تحتاج إلى القيام بها فى اليوم التالى. ثم ضع علامة على أكثر المهام أهمية. بالطبع؛ هناك العديد من المهام التى تتصف بالأهمية، لكن هناك منها ما هو مهم جدا، وهى التى تتمثل فى المهام التى تشكل الفارق الأكبر فى يومك وعملك وحياتك. أى هذه المهام إذن هو الأهم بالنسبة إليك؟ أيهما التى يجب وضع خط أسفل منها أو وضع علامة أو نجمة بجوارها أو تحديدها بقلم التحديد الفوسفورى - على الأقل فى رأسك إن لم يكن على الورق؟

حدد كيف ستقضى وقتك فى اليوم القادم وفقًا للأولويات. اعتد استخدام هذا المنظور فى عملك وفى جميع مهام الحياة أيضا. حافظ على عادة تحديد أولوياتك طوال ساعات اليوم. عندما تتسلم مهمة جديدة للقيام بها، فكر إذا ما كانت من النوع الذى "يتحتم عمله" أو من النوع الذى "يجب عمله إذا توافر الوقت". إذا اعتقدت أن المهمة ملحة ويتحتم القيام بها، إذن لابد أن تسقط من القائمة مهمة أخرى من النوع الذى "يتحتم عمله".

لا تقع فى فخ محاولة حشد أو ضغط المزيد والمزيد من العمل فى اليوم. إن الغرض من تحديد الأولويات يتمثل فى ضمان أن تكمل المهام القليلة التى تضيف فوائد عظيمة، تقريبا نسبة ٢٠٪ والتى تؤدى إلى ٨٠٪ من الإنجاز.

العب على نقاط قوتك

إن النصائح المقدمة فى هذا القسم تظهر لك كيف تحتاج إلى تعديل الأولويات المتغيرة وأن تكون أكثر قدرة على التكييف فى بعض الأوقات. على الرغم من ذلك؛ فإننى لا أقترح عليك أن تكون من ذلك النوع المخرب

للنظام مثل بعض الأفراد ذوى المستوى المنخفض من الحرص فى العمل.

فى الحقيقة، أنت ستحقق النجاح وتشعر بتحقيق مزيد من الإنجازات عندما يمكنك العمل على تعزيز نقاط القوة لديك وعندما يمكنك وضع الخطط للمستقبل وعندما تنظم العالم الخاص بك وعندما تكون حريصًا ومتأنيًا فى القرارات التى تتخذها. لذا ضع هذا الأمر نصب عينيك كما لو كنت تسعى وراء فرصة مستقبلية. إذا كنت تبحث عن وظيفة جديدة، تطلع إلى الالتحاق بفريق عمل أو إلى الاضطلاع بدور يحترم التخطيط وبعد النظر. قد تكون أفضل عندما تعمل داخل مؤسسة كبيرة تحكمها بعض العادات والتقاليد الراسخة. تجنب المواقف التى تتطلب اتخاذ قرارات سريعة فى البيئات التى تتسم بالفوضى والتغيير.

فى حياتك الشخصية؛ اعلم أنك ستشعر دائما بالإحباط من الأفراد ذوى المستوى المنخفض من الحرص فى العمل والذين يكرهون التقيد بالخطط. لكن لتدرك أيضًا أنك لن تغيرهم أبدًا. لذا لن يمكنك سوى أن تتحملهم أو أن تبعدهم عن حياتك.

احترم مميزاتك ونقاط قوتك، ومن ثم يمكن أن تكون ناجحًا ومحققًا للإنجازات.

إلى الأمام وإلى أعلى

تذكر أن الحرص فى العمل، مثل جميع أبعاد الشخصية، تعد من الأمور التسلسلية. حتى الفردان اللذان يتمتعان بمستوى منخفض من الحرص فى العمل قد يتصرف كل منهما بطريقة مختلفة عن الآخر. ويسرى الأمر نفسه على الفردين اللذين يتمتعان بمستوى عالٍ من الحرص فى العمل.

لا تعد إحدى الصفتين أفضل من الأخرى. عندما أعمل مع فرق العمل، ألاحظ أن الرؤساء غالبا ما يميلون إلى تعيين الأشخاص الذين يشبهون

بعضهم البعض، مما يؤدى إلى أن يكون الفريق ككل مكونا من الأشخاص الذين يخترقون القوانين ويلقون بأنفسهم فى المواقف عالية الخطورة (أعنى ذوى المستوى المنخفض من الحرص فى العمل) أو أن يكون مكونًا من مخططين ممن يتمتعون بالحرص وممن يحللون كل شىء إلى أدق التفاصيل (أعنى ذوى المستوى المرتفع من الحرص فى العمل). ما المقصود بهذا؟ أنت تحتاج إلى قليل من كلتا الشخصيتين. إذا كنت تتمتع بمستوى منخفض من الحرص فى العمل، لابد أن تصبح أكثر تنظيما وترتيبا لمصلحتك الشخصية ولمصلحة من حولك، وإذا كنت تتمتع بمستوى عالٍ من الحرص فى العمل، تعلم أن تتحرر أكثر من ذلك وأن تخوض مغامرات من حين لآخر.

فيما يلى بعض العبارات التذكيرية التى توضح الفروق الرئيسية بين طرفى السلسلة.

المستوى المنخفض من الحرص فى العمل	المستوى المرتفع من الحرص فى العمل
يستمتع بتحدى الوضع الراهن.	يتصرف كفرد مؤسسى جيد.
شخص متكيف وعفوى وغير تقليدى.	يميل إلى أن يكون منظما وحريصا وحذرا.
سريع ويتخطى بعض الإجراءات.	متردد ويعمل ببطء.
قد يقبل على العديد من المخاطر.	قد يكون من النوع الذى يتفادى المخاطر بشدة.
يخرق القوانين ويتخطى الحدود.	يلتزم بالقوانين ويعيش داخل الحدود.
قد يبدو أنه غير منظم ولا يمكن الاعتماد عليه.	قد يبدو أنه عصبى وغير مرن.

إذا كنت تملك مستوى منخفضًا من الحرص فى العمل:

- ابحث عن البيئات غير المرتبة والمليئة بالمخاطر وابتعد عن البيئات التى يتطلب العمل فيها الالتزام بالعديد من القوانين والروتين الحكومى. بهذه الطريقة يمكن أن تكون نفسك وأن تعزز من نقاط قوتك.
- كن على الأقل على قدر قليل من التنظيم وخذ قليلًا من الوقت للتفكير قبل اتخاذ القرارات. وإلا قد ينظر إليك الناس على أنك شخص غير منظم ولا يمكن الاعتماد عليه، وهذه الأنواع من الملاحظات المأخوذة عليك قد تجعل الناس يعزفون عن وضع ثقتهم فيك فى مزيد من المسئوليات والترقيات.
- عندما تعطى تعليمات أو تفوض شخصًا ما للعمل، احرص على إعطائه إرشادات أكثر من التى تحتاج إليها لنفسك. تذكر أنه؛ بينما قد لا تستمتع بإخبار الآخرين بما يجب عمله، إلا أنهم قد يقدرون أى دعم إضافى.

إذا كنت تملك مستوى مرتفعًا من الحرص فى العمل:

- تذكر أن معظم المواقف فى الحياة تتطلب منا أن نتخذ القرارات دون الإلمام بجميع المعلومات التى نحتاج إليها. لا يمكن ضمان عواقب أى قرار على الإطلاق. كل ما يمكنك عمله هو التخطيط لأى احتمال متوقع ثم القيام بالمهمة على أية حال.
- افحص وراجع بين الفينة والأخرى القوانين والافتراضات التى تشعر أنه يتوجب عليك اتباعها. فكر ولو لمرة واحدة خلال العام فى أى القواعد ـ فى كل من حياتك الشخصية والمهنية ـ قد تحتاج إلى المراجعة والتنقيح.
- تذكر أن المعايير القياسية العالية التى تلتزم بها قد تكون نقاط قوة وضعف فى نفس الوقت. عندما يكون أمامك كثير من العمل لتقوم به، تذكر أن تأدية المهمة بطريقة "جيدة إلى حد ما" أحيانا ما تكون أكثر تقديرا من تأديتها بطريقة "سليمة جدا". استخدم مبدأ "باريتو"، قاعدة ٢٠/٨٠، لتحدد الأولويات وتركز على المهام الأكثر أهمية.

٦

الحساسية

"أعظم هبة منحها الله للإنسان هى تمتعنا بالقدرة على التعاطف".

"ميريل ستريب"؛ ممثلة

إنه مساء يوم العطلة الأسبوعية وقد رتبت للخروج لتناول العشاء مع أحد الأصدقاء. يسألك صديقك قائلا: "أين تود أن تذهب لتناول العشاء؟". هل أنت من النوع الذى يجيب عن السؤال بسؤال آخر، فتجيب قائلا: "لا فارق عندى، ماذا تحب أن تتناول على العشاء؟" أم أنك من النوع الذى يبوح بما فى داخله من أفكار، فقد تقول إنك تود أن تجرب أحد المطاعم الفرنسية القديمة أو أن لديك رغبة شديدة لتناول الطعام التايلاندى؟

تعد الحساسية أحد أبعاد الشخصية الإنسانية، وتصف المدى الذى من خلاله تضع احتياجات الآخرين فوق احتياجاتك. إن الأفراد الذين يسجلون مستوى عاليًا من الحساسية يتصفون بالتوافق والإحساس الشديد بمشاعر الآخرين. فهم يضعون احتياجات الآخرين قبل احتياجاتهم. عندما تجيب أنك ليس لديك خيار للمكان الذى تود الذهاب إليه لتناول العشاء مع صديقك، فربما ينتهى بك الأمر إلى تناول العشاء فى أحد المطاعم الهندية، حتى لو كان الطعام الهندى هو أقل الأطعمة المفضلة إليك.

تتمتع "ليديا" إحدى صديقاتى بمستوى عالٍ جدا من الحساسية لدرجة أنها دائما ما تقدم أى شخص آخر على نفسها. وسواء تحدث معها شخص ما بخصوص الفيلم الذى ترغب فى الذهاب لتشاهده أو إلى أين تذهب لتناول العشاء أو ما هو المشروع الذى ستأخذه لتبدأ العمل فيه أو كيف تحب أن تزين منزلها، فإنها نادرا ما تعبر عن رأيها؛ لأنها مكتفية وراضية تماما بأن تكون صديقة مخلصة وزميلة جيدة وزوجة صالحة.

أما الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى منخفض من الحساسية فإنهم يتعاملون بطريقة مباشرة وأكثر تحديدا. إنهم يعبرون عما يفكرون فيه. لنأخذ "سايمون كويل" كأحد الأمثلة. يعد "كويل" هو الحكم الصريح الأكثر شهرة فى البرامج التليفزيونية مثل *Britain's Got Talent* وبرنامج *The X Factor* ، كما أنه ربح حوالى ٤٠ مليون دولار فى عام واحد من ظهوره فى برنامج *The American Idol*. ما الذى يقوم به "كويل"؟ إنه يتحدث ويعبر عما يدور فى رأسه. إنه يخبر الممثل أو الفنان بما يعتقده. يخاف معظم الناس من أن يقولوا لشخص ما فى وجهه: "أنت شخص

وضيع"، لكن "سايمون"" لا يهاب ذلك. إنه وبكل بساطة يقول ما يفكر فيه المشاهدون فى المنازل. لا أعتقد أن "سايمون" سيسألك عما ترغب فى تناوله على العشاء كما هى الحال فى السيناريو السابق. لأنه وبكل بساطة، سيخبرك بما يود القيام به.

يمثل كل من "ليندا" و "سايمون" النهايتين المتباعدتين لمقياس الحساسية. كيف تقيس مستواك على هذا المقياس؟

حساسيتك

لتعد إلى استفتاء ٥ صفحة ٢٢. أعط نفسك نقطتين فى كل مرة توافق فيها على إحدى العبارات رقم: ٢ و٤ و٦ و٨. أعط نفسك نقطتين فى كل مرة لا توافق فيها على إحدى العبارات رقم: ١ و٣ و٥ و٧ و٩ و١٠. ينبغى أن تتراوح نتيجتك بين صفر و٢٠.

إذا كانت نتيجتك ١٠ نقاط أو أقل فهذا يشير إلى أنك تتمتع بمستوى منخفض من الحساسية. إذا كانت نتيجتك ١٦ نقطة أو أكثر فهذا يشير إلى أنك تمتلك مستوى عاليا من الحساسية. إذا كانت نتيجتك تتراوح بين ١٢ و١٤ فهذا يشير إلى أنك فى مستوى متوسط من الحساسية.

ابحث فى باقى هذا الفصل عن الأقسام التى تتعلق بشخصيتك. إذا كنت تتمتع بمستوى متوسط من الحساسية، فقد تحتاج إلى قراءة كل الوصفات والإرشادات وتختار النصيحة التى تبدو أكثر ملاءمة لشخصيتك.

ما نوع شخصيتك؟

كما هى الحال بالنسبة لجميع أبعاد الشخصية، فإن مستواك من الحساسية يمنحك مجموعة من المواهب، فالأفراد ذوو المستوى المنخفض من الحساسية يتسمون باتخاذ القرارات الصارمة، بينما الأشخاص ذوو المستوى العالى من الحساسية يتسمون بالرقة والإحساس والعطف ويبحثون عن تقديم

السعادة للآخرين. سواء كنت إنسانًا صارمًا أو حنونًا، أو فى منزلة بين المنزلتين، استمر فى قراءة الفصل لتكتشف المزيد عن شخصيتك.

الشخص ذو المستوى المنخفض من الحساسية: صريح وواضح

أنت تنتمى إلى ذلك النوع من الناس الذى يحب أن يبوح بما فى رأسه بكل صراحة. إذا سألك الناس عن رأيك، ستخبرهم بما تعتقده بدون تردد. الحياة بالنسبة لك قصيرة جدا لدرجة أنه لا يوجد هناك وقت لتضيعه فى الدوران فى دائرة مفرغة حول نفسك. أنت تفضل أن تبوح بما تفكر فيه. إذا كنت تعرف أن شيئًا ما صحيح أو حقيقى، فإنك قد تفضل أن تظهره على الملأ.

قد تصاب بالإحباط من الأفراد الذين لن يخبروك بما يفكرون فيه، ويتجنبون تبادل الآراء معك. عندما تطرح سؤالًا مباشرًا، فإنك ستقدر الحصول على رد صادق. لكن بدلا من ذلك فإنهم يتجنبون الحديث عن الموضوع ويحورون الموقف. لماذا لا يعبرون عما يفكرون فيه؟

أنت لا تخاف من اتخاذ القرارات الصارمة ولا من اتخاذ موقف معين وتأييده والوقوف خلفه. أنت تعلم جيدا أنه لا يمكن إسعاد الجميع طوال الوقت، فهذا أمر غير واقعى. تحتاج فى بعض الأحيان إلى أن تواجه الناس. إذا اقترف الناس خطأ ما أو خذلوك أو خذلوا غيرك أو قاموا ببعض الطلبات غير المعقولة، فأنت لا تجد حرجًا فى الحديث معهم. هناك بعض الأشخاص ممن يحتاجون إلى الحديث معهم وتوجيه النصح إليهم. إذا اتخذ بعض الأصدقاء قرارات حمقاء بخصوص شريك العمر، أو لم يؤد بعض الزملاء العمل المطلوب منهم، أو لم يأكل أطفالك الخضراوات، لابد من إخبارهم بخطئهم. إنك تشعر بشىء ما يجبرك على قول الصدق وعرض الحقائق ووصف الموقف كما هو، حتى إذا كان ذلك يعنى قليلًا من خيبة الأمل أو الضيق أو البغض على المدى القصير.

أنت تكره أن يستخف بك الناس، وهو ما قد يقود أحيانا إلى خلاف أو تبادل بعض الكلمات العنيفة أو الجدال؛ لكنك أحيانا تجد المتعة فى التحدى

الموجود فى المناظرة أو الجدال الجيد، وإنك قد تفضل أن يحترمك الآخرون لأنك تمتلك وجهة نظرك الخاصة بدلا من أن تكون مشهورًا بالصمت وعدم توضيح آرائك.

الشخص ذو المستوى العالى من الحساسية: دبلوماسى ولبق لأقصى الحدود

أنت تنتمى إلى ذلك النوع من الناس الذى يعرف دائمًا ما هى مشاعر الآخرين. لكن الأمر يصل إلى ما هو أبعد من ذلك. عندما يشعر الناس بالإثارة أو بالإحباط أو بالغضب أو بالملل، فإنك لا تفهم فقط ما يشعرون به ولكنك أيضا تعيش معهم نفس الشعور. سواء يشعر الناس بالسعادة لحصولهم على عرض وظيفة جديدة أو يشعرون بالغضب من خلاف ما، فإنك تشعر ببعض من السعادة أو الغضب لأجلهم أيضا.

أنت من ذلك النوع الذى يتعاطف مع الناس بكل سرور لدرجة أنك تهب نفسك لخدمتهم، وهذا الأمر لا يمكنك التحكم فيه ولكنه يحدث بتلقائية منك. قد لا يمكنك تقديم المساعدة إليهم لكنك تعرف وتقدر جيدا مشاعرهم.

إن التمتع بهذا الإدراك الممتاز لمشاعر الآخرين، يعنى أنك تتميز بالسرعة فى رصد الأشياء المشتركة بينك وبين الناس أكثر من الأشياء التى تفرق بينكما، كما تجد أنه من السهل عليك أن تتفق معهم فى الرأى بدلا من أن تختلف معهم. وعندما يكون لديك رأى ما، فإنك تحاول أن تكون دبلوماسيًّا ولبقًا، حيث إنك تختار وبعناية جميع كلماتك وألفاظك ونغمة صوتك وأسلوبك ووقت الحديث. إنك لا تود أن تهين أى شخص أو أن ترد أى شخص إذا أمكنك تقديم المساعدة إليه. فى الحقيقة، إن طبيعتك تشير إلى أنك شخص متعاون ولست شخصًا شرسًا.

عندما تقابل أناسًا ممن لديهم وجهات نظر صعبة فإنك، وبصورة غريزية تتعامل بحرص وحذر مع مشاعرهم وعواطفهم، كما أنك تشعر بالسعادة عندما تتعامل معهم بمرونة. وبسبب الروابط التى بينك وبينهم، فإنك

ترغب فى أن تستسلم وتخضع وتتنازل لآرائهم. أنت تقوم بكل ما يمكنك القيام به وكل ما هو فى صالح الحفاظ على التجانس بينكما.

أنت تدرك أن تقديم أى شخص آخر على نفسك يعنى أنك قد تأتى بعض الأحيان فى المؤخرة. لدرجة أنك فى بعض الأحيان توافق على رأى الشخص الآخر حتى لو لم تتفق معه، كما أنك قد تتحمل بعض المهام والقرارات التى قد لا تتفق مع اختيارك المفضل. لكنك، فى معظم الحالات، لا تهتم بهذه الأشياء.

استغل ما لديك من قدرات ـ للأشخاص ذوى المستوى المنخفض من الحساسية

أى نوع من الشخصيات تعتقد أنه يمكنه شغل منصب مندوب الاسترجاع بشكل جيد؟ تذكر أن مندوبى الاسترجاع يستردون الأثاثات والبضائع من الأشخاص الذين نفدت بطاقات الائتمان الخاصة بهم ولم تعد لديهم القدرة على دفع ديونهم. لذا، من الذى ستوليه هذا المنصب؟

لقد شاهدت إحدى شركات الاسترجاع وهى تجرى مقابلة مع مرشح خاص لهذا المنصب. وقف "أندرو"، وكان طوله ٦ أقدام و٤ بوصات وكانت بنيته الجسمانية تشبه لاعبى الرجبى وكان يتحدث بصوت أجش ويعمل حاليا كحارس فى أحد الملاهى الليلية. آه، كما أنه يمارس الملاكمة فى أوقات فراغه. إنه المرشح المثالى للعمل، أليس كذلك؟

خطأ.

رفضت شركة الاسترجاع تعيين "أندرو". فسر لى المدير الأمر قائلا: إن أفضل مندوبى الاسترجاع فى الشركة كانت "بريندا"، وهى امرأة فى أواخر الأربعينات وطولها ٥ أقدام وبوصتان وتتمتع بصوت ناعم. وأضاف أن السبب فى الرفض أن مندوب الاسترجاع غير مسموح له بالعراك البدنى مع العملاء. على العكس تماما من المفهوم الخاطئ الشائع بين الناس والذى يقول بأن مندوب الاسترجاع لابد أن يكون عدوانيًّا، فهم لا يمكنهم اقتحام

الأبواب والإساءة إلى الناس أو الصياح فى وجوههم. بدلا من ذلك، كانت "ليندا" تسحر مالكى المنازل ليفتحوا لها الأبواب لكى يمكنها بعد ذلك الحجز واسترداد بعض ممتلكاتهم مثل جهاز تلفاز مسطح ٤٢ بوصة وجهاز الألعاب الإلكترونية والأريكة. لقد أخبرت الناس أنها تتفهم موقفهم وتشعر بآلامهم جيدا. كانت لديها قدرة كبيرة على إقناع الأشخاص المتقلبين وسريعى الغضب بأن يتخلوا عن مشاعرهم العدائية ويسمحوا لها بدخول المكان.

إن استخدام الطريقة المباشرة لا يحقق نتائج جيدة دائما، فحين تفصح عن مطالبك وتبوح بما فى رأسك، يعرف الناس رأيك. وهذه ليست المشكلة، لكن المشكلة تكمن فى أن معظم الناس يمكنهم الرفض بسهولة.

اطلب من شخص مدين لك أن يعطيك مشغل الأفلام الخاص به، وستجد أنه سيقول لك اذهب إلى الجحيم. الفت انتباه المدخن إلى أن التدخين ضار جدا بصحته وسيؤدى إلى قتله. أخبر أحد الزملاء أن الطريقة التى يؤدى بها إحدى مهام العمل ليست أكثر الطرق كفاءة، أو حاول أن تشرح لعملائك أنهم يخطئون لعدم اختيار منتجاتك. ماذا تعتقد أن يكون ردهم؟ هل سيشكرك أى منهم على نصيحتك لهم؟ هل سيغير أى منهم سلوكه بالفعل؟

من المحتمل ألا يحدث هذا.

كشخص يتمتع بمستوى منخفض من الحساسية، فأنت تمثل صوت العقل والمنطق والعقلانية. تكمن العقدة والمشكلة فى أن معظم الناس يتصرفون بدون منطق وبعاطفة، كما أنه يتعذر فهمهم. قد تكون "على حق" فى معظم الأوقات، لكن هذا لا يعنى أن الناس سوف يستمعون إليك. إذا أردت أن تكون أكثر نجاحا وأن تحقق مزيدًا من الإنجازات فى علاقاتك مع الآخرين، فقد تحتاج إلى سلوك الطريق غير المباشر فى بعض الأحيان. إن الاقتراحات المعروضة فى هذا القسم ستوضح لك كيف تقوم بذلك.

فهم علم نفس التأثير والإقناع

إن قول الحقائق وتوضيح ما تريده لا ينجح دائمًا. ما الذى ينجح إذن؟

من خلال عملى مع قادة الشركات لمساعدتهم على تحقيق المزيد من النجاح، راقبت ولاحظت العديد من المدراء خلال فترات العمل. فى إحدى المؤسسات - شركة استثمارية عملاؤها من الأثرياء، وجدت أن رئيس مجلس الإدارة رجل عصامى حمل على أكتافه تنمية وتطوير هذه الشركة خلال عقدين من العمل الشاق. لكننى لاحظت أن معظم الأفكار المقدمة من أعضاء فريق عمله غالبًا ما تفشل فى التأثير عليه، حتى وإن كانت تحمل وبوضوح الفوائد للعمل.

إن الموظفين الذين نجحوا فى الفوز بتأييده لهم فى المشاريع التى يقومون بها والذين حصدوا الجوائز والحوافز، هم من أدركوا أن فائدة العمل بالنسبة إليه تأتى فى المرتبة الثانوية من حيث الأهمية. لكى يحققوا النجاح، كان من الواجب عليهم إلهاب حماس رئيس مجلس الإدارة وإشباع غروره. عندما واجهته بملاحظتى هذه، أنكرها فى بداية الأمر؛ لكن بوصفى الشخص الغريب على هذه المجموعة، تمكنت من ملاحظة أن أى فكرة تحمل منفعة للعمل دون أن تحمل بداخلها ما يرضى غرور المدير سيحكم عليها بالفشل دائمًا.

مثل رئيس مجلس الإدارة، فإن العديد من الناس يمتلكون مصادر للتحفيز الداخلى والتى تقودهم وتحثهم على الاستجابة إليها. ويختلف هذا المصدر باختلاف الناس، فبعضهم يجده فى المال لا أكثر ولا أقل، وبالنسبة للبعض الآخر قد يتمثل هذا المصدر فى الشعبية أو المكانة الاجتماعية، أو فى الحاجة للتأثير على الزملاء أو الأصدقاء أو أفراد الأسرة، كما يبحث البعض الآخر عن الأمان أو الشعور برضا الله عليه أو أن يكون عضوا فى فريق أو أن يُكون عائلته الخاصة. وقد يتمثل ذلك فى حاجته إلى الإحساس بالتقدير، بأن يحصل على التقدير لكونه قائدًا عظيمًا أو والدًا حنونًا أو خبيرًا فى أحد المجالات، أو قد تكون رغبته هى التمتع بحياة سلسة وبدون ضغوط.

لا يمتلك كل الناس نفس الحافز. ومما يزيد الأمور تعقيدًا أن هناك بعض الناس يمتلكون محفزات مختلفة فى المواقف المختلفة. وعلى الرغم من ذلك؛ يمكنك المراهنة على أن القليل النادر من الناس هم الذين يجدون الحافز فى القيام بما هو "صحيح" و "أفضل" بالنسبة للموقف الراهن.

إن الأفراد ذوى المستوى العالى من الحساسية، يقتحمون بطبيعتهم عقول الناس ويفهمون حوافزهم: ما الذى يتطلعون إليه وما هى عوامل تحفيزهم؛ ويمكنك أن تتعلم هذا الأمر أيضا. قم بذلك وستصل إلى الأسرار والخبايا التى تمكنك من التأثير وإقناع الناس من حولك.

كن أفضل ما لديك: اكتشاف عوامل التحفيز لدى الناس

نادرًا ما يتحدث الناس عن الأشياء التى تحفزهم إذا لم يعلموا أنك شخص جيد بما يكفى ليفتحوا صدورهم ويتحدثوا إليك. وعلى الرغم من ذلك، لا يدرك العديد من الناس الحوافز التى تحركهم – فقد يقولون شيئًا ما ويعنون شيئًا آخر.

تتمثل مهمتك فى تحديد الأشياء التى تحفز الناس باختلاف ألوانهم، والأشياء التى تجعلهم متحمسين للعمل. تخيل أنك تعمل كمحقق خاص يقبض المال فى مقابل البحث عن حوافز الناس المهمين فى حياتك. يتمثل هدفك الرئيسى فى صياغة هذه الاكتشافات فى كلمات وكتابة التقرير الخاص بذلك. إننى أقترح عليك أن تكتب على الأقل مجموعة من النقاط الخاصة والمتعلقة بكل شخص. إن اعتقادك أنك تفهم الحوافز الخاصة بإنسان ما، يختلف تماما عن أن تكون لديك الثقة الكافية لتدون ذلك على الورق، حتى وإن كنت أنت الشخص الوحيد الذى سيقرؤها.

ابدأ بعمل قائمة تحتوى على نصف دستة من الأشخاص المهمين فى حياتك وعملك، قد يكونون من الزملاء أو رئيسك فى العمل أو أحد أفراد الأسرة. ثم راقبهم جيدا وحاول أن تكتشف أمانيهم ومخاوفهم والأشياء التى يحبونها والأشياء التى يكرهونها. على وجه الخصوص؛ لاحظ إذا أمكنك الإجابة عن الأسئلة التالية:

- عندما يتم عرض فكرة أو اقتراح جديد على هؤلاء الناس، ما الشىء الذى يحثهم على الموافقة؟ وما الشىء الذى يدفعهم إلى الرفض؟

- ما الشيء الذى يتحمس له كل شخص؟
- كيف تصف شخصية كل فرد؟ فكر فيهم من خلال كل عنصر من الأبعاد السبعة للشخصية الموجودة فى هذا الكتاب. هل ستقول إنهم أحرزوا مستوى منخفضًا أو متوسطًا أو عاليًا فى كل من هذه الأبعاد؟ اكتب تقريرًا صغيرًا عن الأشخاص المهمين لديك وكيف تبدو شخصياتهم..
- ماذا يتوجب عليك قوله أو عمله لتحصل على موافقتهم؟ كيف يمكن أن تعد وتمهد الطريق لتزيد من فرصك؟ ما الحوافز التى يمكن أن تعرضها لهم؟

طوال الأيام والأسابيع القادمة؛ اجمع الأدلة التى تعزز إجاباتك. ما الذى يقوله أو يفعله كل شخص؟ كيف تتغير نبرة صوته عندما يشعر بالسعادة أو الحزن؟ كيف تفشى تعبيرات وجوههم عن مشاعرهم الداخلية؟

تذكر أن المخ يحتوى على سلسلة من الممرات. وهذا النشاط الخاص بقراءة العقل والفكر قد لا يكون سهلًا بالنسبة إليك، لكن كلما قمت به أكثر، حصلت على نتائج أفضل. لذا ابدأ من الآن.

تعلم أن تجذب كما تدفع

لا يحب "كرايج"، أحد أصدقائى، الذهاب إلى طبيب الأسنان، فهو لم يذهب إلى أحدهم خلال السنوات العشر الأخيرة. لقد نصحه جميع أصدقائه، وأنا أحدهم، بأنه يجب عليه الذهاب إلى طبيب الأسنان. لقد حذرناه من مخاطر نخر الأسنان وأمراض اللثة. لكن هل استمع إلى نصيحتنا؟ تبًّا، لا. كلما حاولنا إخباره بالأمر، تعنت وتمسك بموقفه أكثر وأكثر.

نادرًا ما تصلح طريقة إخبار الناس بما يجب عليهم فعله. ومع ذلك، يمكن أن تؤثر عليهم وتحملهم على تغيير أفكارهم. عموما، يمكنك إما أن تدفع الناس نحو الهدف أو أن تجذبهم نحوه. يمكن دفعهم نحو الهدف من خلال إخبارهم بما يجب عليهم فعله واستخدام السلطة وقوة الإرادة والحجة المنطقية لتظهر لهم أنه يجب أو يتحتم عليهم التصرف بطريقة معينة. أو

يمكن أن تجذبهم نحو الهدف من خلال إلهاب حماستهم وتشجيعهم وأن تحملهم على الإحساس بأنهم يريدون القيام بما اقترحته عليهم.

ألق نظرة على سلم التأثير الخاص بشركة "تالنت سبيس" التالى، وهو الأداة التى استخدمها فى المؤتمرات وورش العمل لمساعدة الجماهير على التفكير فى تأثيرهم وقدرتهم على الإقناع. يبدأ السلم من أسفل بأساليب التأثير بـ "الدفع" والتى تجدها فى القوة والحق والحقائق والأرقام والشىء المثالى الذى يجب القيام به. بالصعود إلى قمة السلم ستجد أساليب "الجذب"، والتى تعتمد على الأهداف والأفكار النبيلة التى تحث الناس على العمل. بالطبع؛ كل منا لديه القدرة على استخدام جميع الأساليب المختلفة، لكن أى الأساليب تعتقد أنه المميز لديك، الأسلوب الذى تستخدمه كثيرا فى الوقت الحالى؟

يمتلك كل شخص منا عددًا من أساليب التأثير التى تهيمن عليه. يعتمد العديد من الأفراد ذوى المستوى المنخفض من الحساسية على أسلوب "الإقناع" وأساليب الدفع الأخرى التى تتجه نحو قاع السلم. بينما يميل الأشخاص ذوو المستوى العالى من الحساسية إلى الاعتماد بكثرة على أساليب الجذب.

سلم التأثير الخاص بمؤسسة "تالنت سبيس"



الدعوة إلى العمل: حفز الناس على العمل، تحدث بحماسة عن الهدف وارسم صورة مفعمة بالحيوية عما يجب القيام به، شارك الناس فى مشاعرهم وناشد غرائزهم النبيلة. يعتبر الخطباء المفوهون مثل "جون كينيدى" و "نيلسون مانديلا" من أعظم الأمثلة والصور المجسدة لهذا الأسلوب.

القدوة: كن مثالا شخصيًّا للآخرين من خلال تجسيد السلوك أو النشاط. افعل ما تتفوه به بأن تكون قدوة للآخرين أو مثالا يحتذى وأن تؤدى نفس الشىء الذى تود من الآخرين القيام به. شجع الناس على التغيير من خلال توضيح وعرض الفوائد بصورة عملية.

بناء الاندماج: استخدم أحد الأطراف الخارجية وقليلًا من ضغط الأقران للتأثير على الآخرين. لتفترض أن "جين" لا تستمع إليك، لكنها تستمع إلى كلام "بول". لذا؛ حاول أن تفوز بتأييد "بول" وترى إذا أمكنه أن يضمها إلى صفك لتقتنع بطريقة تفكيرك. للحصول على نتيجة أفضل، انظر لو يمكنك ضم ثلاثة أفراد آخرين إلى المجموعة لكى يتحدثوا مع "جين" أيضا.

المهادنة: استخدم الحنان والفتنة والإطراء والصداقة والألفة التى تتمتع بها مع الآخرين لكى تستجدى تأييدهم وتقنعهم برأيك أو تقنعهم بالعمل بالأسلوب والطريقة التى تحبها.

التعاون: اعمل بالتعاون مع الآخرين لكى تكتشفوا الحل المناسب. إن التعاون الحقيقى يعنى البدء فى مناقشات دون وجود جدول أعمال. كن راغبا فى تدبر كل الخيارات بدلا من أن تحتفظ بداخلك بالحل الذى تأمل فى تنفيذه.

التسوية: ابحث عن الحل أو النتيجة التى قد تتوافق على الأقل مع جزء من احتياجات كل شخص. قم ببعض التنازلات والتغييرات لتصل إلى اتفاق يمكن أن يتعايش معه جميع الأفراد .

الإقناع: استخدم الحجج المنطقية والحقائق والأرقام والمميزات والعيوب لتبرهن على فوائد الحالة. دعم حجتك واشرح الخيارات التى تضعها فى اعتبارك والأفكار التى تود التخلص منها. قدم الأسباب التى تحتم على الناس القيام بالشىء الذى ترغب فيه.

إصدار الأوامر: استخدم السلطة أو القوة لتخبر الناس بما يجب القيام به، حتى لو كانت لديهم أية اعتراضات على هذا الأمر. تحل بالقوة والحزم خلال الأزمات عندما تكون هناك حاجة إلى العمل السريع والحاسم بدون الدخول فى مناقشات مطولة.

المصدر: مؤسسة "تالنت سبيس". أعيد طبع هذه الورقة بموافقة من المؤسسة.

ليس من الضرورى أن يكون هناك أسلوب أفضل من الأساليب الأخرى. إذا كان جهاز الإنذار ضد الحريق مغلقا وكان المبنى مشبعًا بالدخان، فلن يكون أمامك متسع من الوقت لتجلس وتناقش ما هو شعور كل شخص وتحصل على إجماع بخصوص إخلاء المبنى، بل ستحتاج إلى إصدار الأوامر. *ليخرج الجميع من المبنى*.

لكن إذا كانت المؤسسة التى تعمل لديها تقدم أحد أنظمة الكمبيوتر الجديدة أو إحدى الطرق الجديدة للتعامل مع العملاء، فلن تستطيع أن تملى الأوامر على الناس وتتوقع منهم أن يلبوا ما أخبرتهم به. إنك تحتاج إلى أن تتحدث عن الفوائد وتجيب عن الأسئلة وتجرى بعض التغييرات وتقدم بعض التنازلات إذا ابتكر الموظفون اقتراحا أفضل من اقتراحك. اعملوا معًا على استنباط أفضل الطرق التى تساعد على التقدم والرقى. نعم؛ يمكنك أن تجبرهم على العمل بطريقتك الخاصة، لكن هذا قد يؤدى إلى خلق جو من الاستياء والمشاعر السيئة ومن المحتمل أن يعوق أى محاولات فى المستقبل للحصول على تأييدهم ودعمهم.

مزيد لك

ارجع إلى أى موقف وقع فيه خلاف بينك وبين أحد الأشخاص. فكر بحرص فى الأسئلة التالية وأجب عنها:

- ماذا حدث؟
- ما أساليب التأثير التى استخدمتها فى الموقف؟
- ما الأساليب الأخرى التى كان من الممكن استخدامها؟
- كيف ستتعامل مع نفس الموقف إذا حدث مرة ثانية؟

إن الأشخاص ذوى النفوذ عادة ما يكونون من الأشخاص المتقلبين، حيث يتصفون بالمرونة والقدرة على التكيف. إنهم يغيرون الأساليب باستمرار ويقرءون الناس المختلفين والفوارق الدقيقة بين المواقف، كما أنهم يغيرون الأساليب وفقًا للضرورة.

إن الأسلوب الذى يصلح للفوز بعميل خلال المفاوضات، قد لا يكون ملائما لإقناع حماتك بألا تشترى لك هدية شنيعة فى يوم عيد ميلادك. وما قد يصلح لجمع الدعم والتبرعات لإحدى الجمعيات الخيرية، قد لا يكون له التأثير المرغوب عندما تريد طلب معروف من رئيسك فى العمل.

فى المرة القادمة التى تحتاج فيها إلى التأثير على أحد الأفراد أو تغيير أفكار مجموعة ما، ما الأسلوب الذى ستستخدمه؟

كن أفضل ما لديك: إضافة أساليب التأثير إلى مخزونك الإستراتيجي

وسع مجال أساليب التأثير من خلال البحث فيمن حولك عن الأفراد الذين يضربون المثل بكل طريقة من الطرق المختلفة. من الذى يعد مثالاً لأسلوب "الدعوة إلى العمل" أو "التعاون" أو أى أسلوب آخر تريد أن تصبح أفضل فى استخدامه. بمجرد أن تحدد وتجد تلك النماذج، استنبط أقوالهم وأفعالهم والتى تجعلهم مؤثرين جدًا.

قد تعرف بعضًا من هؤلاء الناس بصفة شخصية أو قد تكون رأيتهم على شاشة التلفاز أو قرأت عنهم فى السير الذاتية أو فى الصحف. إن رجال السياسة والشخصيات العامة وحتى ممثلى هوليوود غالبا ما يعدون من الأمثلة العظيمة التى تظهر كيف "وأحيانا كيف لا" تؤثر على الآخرين وتقنعهم بكلامك. ادرس شخصياتهم وراقبهم جيدا واقرأ عنهم وعن النتائج التى أحرزوها. تفحص جميع كلماتهم وأفعالهم لترى ما الأسلوب الذى يمكن أن تتعلمه منهم لتدمجه فى مخزونك الإستراتيجى.

أفصح عن افتراضاتك

"تعد الافتراضات من عوامل تآكل وانهيار العلاقات"

"هنرى وينكلر"، ممثل

لنقل إن أحد الأصدقاء أو الزملاء خذلك فى أحد المواقف. فى الأسبوع الماضى أرسلت رسالة بالبريد الإلكترونى إلى "باولا" تطلب منها أن تحجز لك تذاكر للسفر بالقطار يوم الجمعة القادم. وردت عليك بالإيجاب. جاء يوم الجمعة، خمن ماذا حدث. لم تحصل "باولا" على التذاكر. إن الحقائق غير قابلة للجدل، حتى أنك عدت إلى البريد الإلكترونى مرة ثانية لتتأكد أنها قد فهمت رسالتك وأنها وافقت على طلبك. سيكون لديك المبرر لتلفت انتباهها إلى هذا الموقف، بل قد تؤنبها أيضا لأنها سببت لك بعض الفوضى، أليس كذلك؟

حسنا؛ قد تكون على حق فى ذلك.

كن أفضل ما لديك: فهم كيف تنسب التصرف

إذا نسى الآخرون القيام بشىء ما، فإننا نعزو ذلك إلى كسلهم أو إهمالهم؛ لكن إذا نسينا نحن القيام بشىء ما، سنعزو ذلك إلى العمل الإضافى وأن أمامنا الكثير لنقوم به. إذا تلقينا نقدًا من شخص ما خلال أحد الاجتماعات، سنعزو ذلك إلى أنه يريد كسب ود المدير؛ لكن إذا لفتنا انتباه شخص ما إلى نفس الخطأ، سننسب ذلك إلى أننا نعتقد أن هذا درس حقيقى ولابد من تعلمه.

عرف علماء النفس، منذ زمن طويل، أننا ننسب أخطاء الآخرين إلى فشلهم الشخصى فى التعامل مع الوضع، لكن نعزو أخطاءنا إلى الظروف الخارجية الخارجة عن إرادتنا. فنحن نحسن الظن ونترفق بأنفسنا، بينما نميل دائما إلى اتهام الآخرين بالذنب. ببساطة؛ لا يمكن أن نعرف ما يفكر فيه الآخرون وما هى نواياهم وما حدث لهم خلال هذه الفترة.

هذا هو الدرس: لا يمكن رؤية أفكار الآخرين ونواياهم. لن تتمكن أبدا من معرفة ما يفكر فيه الناس. إنك، طوال الوقت، تضع الافتراضات اعتمادًا فقط على ما تعتقد أنك تراه.

بدون أن تناقش الأمر مع "باولا" ، لن تتضح أمامك الصورة. ربما أنها حجزت التذاكر بالفعل ولكن شركة السفريات فقدت الحجز، أو قد يكون نظام الكمبيوتر توقف ولذا لم تستطع حجز التذاكر. وربما تكون نسيت، لكن لأن ابنتها مرضت ونقلت إلى المستشفى منذ بداية الأسبوع. وربما كانت منغمسة فى العمل جدا لدرجة أنها كانت تعمل أربع أو خمس ساعات إضافية كل مساء وبدون أجر. وقد تكون أرسلت إليك على البريد الإلكترونى لتخبرك أنها لم تستطع حجز التذاكر، لكن الرسالة فقدت فى النظام، وربما لم تتمكن من حجز التذاكر وحاولت أن تخبرك بذلك، لكنك كنت مشغولا جدا لدرجة أنه لم يكن لديك الوقت لتستمع إليها.

يتمتع كل موقف من المواقف بالعديد من التفسيرات. فلا *يمكنك معرفة جميع الحقائق*. لذا فإن البدء فى أى حوار صعب بالحديث عن "الحقائق"، من المحتمل أن يشمل وضع بعض الافتراضات بخصوص ماذا حدث بالفعل. وهذه هى إحدى الطرق التى تحمل الآخرين إلى الشعور بأنهم فى موقف دفاعى، فقبل أن تعرف الأمر والحقائق المرتبطة به جيدا، فإنك تميل إلى إيجاد الحجج والبراهين وإلى تبادل الكلمات الطائشة وإلى تذكر أخطاء ومخالفات الماضى وحتى إلى الدخول فى هجوم شخصى؛ تلك الأمور التى لن تؤدى إلى حل الأمر الذى تود مناقشته بالفعل.

إننى لا أقترح عليك أن تتجاهل الأمر؛ لكن بدلا من أن تفكر فى إطلاق وابل من الكلمات والعبارات العدوانية، فكر كيف يمكنك الاقتراب من الأمر وإيجاد طريقة لتفهمه. وضح أنك تتحدث من منظورك فقط وأنك لا تمتلك جميع الحقائق. اجعل المناقشة تبدو كأنها فى صيغة محادثة، مهمتها الاكتشاف المشترك والعثور على الحقائق، بدلًا من أن تكون فى صيغة تأنيب وعتاب.

إن أفضل طريقة لبدء أى محادثة صعبة محتملة الوقوع، تتمثل فى الحديث عن المشاعر فى أن تقول إنك تشعر بخيبة أمل أو الغضب أو الصدمة أو أى شىء آخر قد تشعر به. قد يجادل الناس فى "الحقائق"، لكن لن يجادل أى شخص فيما تشعر به.

كن أفضل ما لديك: إظهار مشاعرك

إنك من النوع الذى يحب ويحتاج إلى أن يشير إلى الخطأ ويقدم النقد لشخص ما ويوجه سلوك شخص ما. لكى تحصل على ذلك فإنك تحتاج إلى الحديث عن مشاعرك، لكن هناك نصيحة أخرى: تأكد من أن تستهل كلامك بضمير المتكلم المفرد، ("أنا .....") بدلا من أن تستهله بضمير المخاطب ـ ("أنت ...").

تجنب قول: "أنت من استبعدتنى من النقاش الأسبوع الماضى لذلك فإننى أشعر بالإحباط"، لأن الشخص الآخر قد يرد عليك بحزم وحدة قائلا "إننى لم أستبعدك من النقاش!". إنشاء الجمل التى تبدأ بـ "أنت" سيفترض أنك تقرأ أفكار الآخرين وتعلم نواياهم. إنه لمن الأفضل أن تقول "إننى أشعر أنك استبعدتنى من النقاش الأسبوع الماضى"، كما يمكن أن تتضمن عباراتك ما يلى: "بغض النظر عما إذا كنت انتويت ذلك أو لا، فإننى شعرت أنك استبعدتنى من النقاش الأسبوع الماضى".

حتى عندما تشعر أنك على دراية كاملة بجميع الحقائق، اختر أيضا أن تركز على مشاعرك. إن عبارة "إنك لم تفهم التقرير جيدا" تعد من العبارات المباشرة والفظة والتى تنطوى على الاتهام. بدلا من ذلك؛ استفتح كلامك بعبارة: "هل يمكننى تبادل شىء معك؟ إننى أشعر الآن بخيبة الأمل والإحباط بخصوص هذا الموقف. هل يمكن أن أخبرك برؤيتى للموضوع وانظر ماذا ترى؟".

إن الحديث عن مشاعرك ودعوة الآخرين للمشاركة فى هذا الحديث يقدم لك طريقة أكثر سلاسة لمناقشة الموقف، كما أن الحديث عن مشاعرك يسمح لك باستخدام واحدة من أكثر الطرق توفيقًا وإصلاحا فى المواقف الصعبة.

قد لا تكون مقتنعًا بهذا. يكره معظم الناس اللجوء إلى العبارات التى تتحدث عن المشاعر والأحاسيس. إننى أعرف الكثير من الناس ممن يفضلون

تنظيف روث البقر عن أن يبدأ كلامهم بعبارة: "إننى أشعر ...". خصوصا فى العمل، قد تعتقد أنه ليس من الملائم أن تشرع فى الحديث عن شعورك أو عن شعور الآخرين.

لكن كبت المشاعر لن يفلح. إذا حاولت التظاهر بهذا، ستتسلل تلك المشاعر خارجك بأية حال من الأحوال. لدى كل إنسان منا بعض الثغرات والفجوات فى سلوكه. قد تتسرب عواطفنا فى نغمة صوتنا أو ملامح وجهنا أو فى وقفتنا أو فى طريقة تحكمنا فى أنفسنا. عندما نشعر بالإحباط الشديد من شىء ما، ستتطاير من ألسنتنا كلمات الغضب، وستتفجر الدموع من أعيننا. يفضل أن تنفس عن مشاعرك بأسلوب محكوم من خلال الحديث عنها بدلا من أن تخفيها وتدعى عدم وجودها مما يؤدى إلى ظهورها فجأة وبعنف أكثر مما تتوقع.

لا تزال تحتاج إلى أن تبدأ المحادثة؛ لكن بدلا من أن تدعى أنك على حق وأن الشخص الآخر على خطأ، اعرض الموقف فى صورة مناقشة مفتوحة الأطراف والتى تحاول من خلالها أن تكتشف وتستوضح ماذا حدث بالفعل. قم بهذا الأمر وستحصل على أفضل نتيجة ممكنة على الإطلاق.

مزيد لك

جرب هذا الأمر بنفسك. ألق نظرة على الجمل والعبارات التالية. فى هذه اللحظة قد تعد تلك العبارات من التعليقات التحريضية التى تستطيع إشعال المواجهة وتتسبب فى جدال. كيف يمكنك تحويل تلك العبارات التحريضية إلى دعوات لكى تناقش الموقف مع الآخرين وتحاول معهم إيجاد حل ما؟

- لماذا أوضحت خطئى أمام بقية أعضاء الفريق؟".
- "أنت لا تقومين بالقدر الكافى من العمل المنزلى. هل يفترض بى أن أعمل كمدبرة للمنزل علاوة على عملى؟".
- "باستمرارك فى الجدال ضد ما يتفق عليه بقيتنا، أعتقد أنك تبدو وقحًا ومخربًا".

- "لقد أصبح ولدك أكثر سمنة بالفعل لأنك سمحت له بتناول الكثير من الأطعمة التى لا تحتوى على قيمة غذائية".
- "لقد أخذت على نفسك وعدا بأنك ستصنف الموارد المالية فى نهاية الأسبوع الماضى، لكنك لم تقم بالأمر بعد".

سأقدم لك بعضًا من المساعدة. فيما يلى سأعرض عليك كيف ستعيد صياغة العبارة الأولى. بدلا من أن تتفوه بمثل هذا الاتهام، يفضل أن تكون بداية الحديث كالتالى: "هل يمكننى أخذ خمس دقائق من وقتك؟ أردت أن أتحدث معك بخصوص الاجتماع الذى أبرم هذا الصباح وأريد البوح بشىء ما بداخلى. إننى أشعر بالضيق فعلا من شىء قلته أنت. أريد أن أفسر لماذا أشعر بالضيق وأريد أن أعرف رؤيتك للأمر".

كيف يبدو هذا الأسلوب؟

الآن؛ اعلم جيدا أنك قد تفكر قائلًا: "ليست هذه هى الطريقة التى يتحدث بها الناس فى *الحقيقة*!".

أنت على حق: لا يتحدث معظم الناس بهذا الأسلوب؛ لكن مجرد عدم سماعك لهذه اللغة بانتظام، لا يعد سببًا لتجعلها أقل قوة وفاعلية من غيرها. يستخدم الوسطاء هذه اللغة، كما يستخدمها الأطباء النفسيون واستشاريو الزواج. بالإضافة إلى ذلك نجد أن الدبلوماسيين والمفاوضين يستخدمون تلك اللغة، كما أن هناك نسبة قليلة من المدراء المتمرسين يستخدمون تلك اللغة أيضا. لماذا لا تحاكى هؤلاء الأشخاص؟ ما الشىء الأسوأ الذى قد يحدث لو جربت الأمر؟ حسنًا، لنفترض أن هذه الطريقة لا تصلح، لكن إذا استخدمتها لن تؤدى بك إلى حال أسوأ ويمكنك دائما العودة إلى الطريقة التى يستخدمها الأشخاص الذين يعتمدون على الحقائق. لكن ما الفوائد التى قد تعود عليك إذا جربت الأمر؟

لا يهم مستوى العاطفة الذى تتمتع به، يمكنك أن تعمل على تقويته. وسع مدى المعجم العاطفى الخاص بك. بنفس الطريقة التى يمكن من خلالها أن تصبح أفضل فى لعبة الجولف من خلال الممارسة، يمكن أن تصبح أفضل فى الحكم على العبارات والطريقة الصحيحة التى يجب استخدامها مع الآخرين.

استغل ما لديك من قدرات ـ للأشخاص ذوى المستوى العالى من الحساسية

إنك تتمتع بإحساس خارق للعادة بما يشعر به الآخرون. إن عاطفتك ونيتك لتقديم الآخرين على نفسك يعنى أنك عضو جيد فى الفريق. هذه قيمة عظيمة، على الأقل فى بعض الأحيان.

التقيت بـ "بولى" و "شون"، شركاء بنسبة ٥٠:٥٠ فى شركة نشر ناشئة للمجلات. تتمتع "بولى" بطبيعتها بمستوى مرتفع من الحساسية. لذا عندما مر "شون" بمرحلة الطلاق من زوجته، أرادت "بولى" أن تتحمل عنه بعض أعباء العمل. عندما قابل "شون" امرأة أخرى وتزوج بها وأنجب طفلًا، أرادت "بولى" مرة ثانية أن تتحمل عنه جزءًا آخر من أعباء العمل. عندما عانى العمل من ضائقة مالية، وافقت "بولى" على أن تتنازل عن مرتبها لعدة شهور، ليتمكن "شون" من الحصول على مرتبه لدعم أسرته حديثة التكوين.

هل "بولى" عضوة فى الفريق؟ لا شك فى ذلك. لكن هل هى خانعة؟ فى أكثر من مناسبة أخبرها أصدقاؤها أنها تحتاج إلى أن تطالب بحقوقها أكثر من ذلك.

إن الأشخاص المماثلين لـ "بولى" يواجهون خطر أن يكونوا أقل نجاحا فى عملهم من الآخرين. تخبرنا الأبحاث أن الأشخاص الطيعين ذوى المستوى العالى من الحساسية يميلون إلى كسب ربح أقل ويتقدمون ببطء فى المرتبة، مقارنة بنظرائهم ممن يتمتعون بمستوى منخفض من الحساسية، الأكثر

تحدثًا بناء على الحقائق. أعرف جيدا أن هناك أشياء أخرى غير المال تساعد على العيش وتحقيق السعادة. لكن إذا أردت أن تتسلق سلم النجاح المهنى وتربح المزيد من المال، لابد أن تدرك أن الوظائف ذات المرتبات العالية أحيانا ما تتطلب الصرامة والقدرة على اتخاذ قرارات حاسمة. لكى تعرف هذا الشعور، قل "لا" وأصب الآخرين بالإحباط أو حتى عاتبهم وعنفهم من حين لآخر. يقدم لك هذا القسم نصيحة عن كيفية القيام ولو بالقليل من هذا.

تقبل الجانب السلبى من التعاطف

إنك تتجنب الصراع والخلاف لأنك تريد إسعاد الناس. كذلك لا تمانع من أن تقدم احتياجات الآخرين على احتياجاتك الخاصة، حتى لو كلفك هذا مزيدًا من العمل والمعاناة. لكن ماذا لو أن تقديمك لاحتياجاتهم ورغباتهم، قد يتسبب لك فى بعض الأذى؟

غالبًا ما أرى نمطًا سلوكيًّا معينًا يتطور لدى الأطفال إذا لم يتخذ الآباء وقفة ويضعوا قوانين لأطفالهم. قضيت إجازة لمدة أسبوع مع صديقىَّ "دانيال" وزوجته "شارلوت"، وأصابنى ذهول شديد من سلوك أطفالهما. تحدث الأطفال مرارًا وتكرارًا بصوت عالٍ مع الكبار، بل وكانوا يصيحون فيهم أيضا. والغريب أن "دانيال" و"شارلوت" كانا يسمحان لهم بذلك بدون عقاب. لقد تجهم وجه ابنتهما التى تبلغ من العمر عشر سنوات عندما طلبت منها الأم أن تأخذ بعض أطباق العشاء إلى المطبخ. أخذت الطفلة قليلًا من الأطباق إلى المطبخ ثم جلست وبدا على وجهها نوبة من الغضب، وقالت: "لقد حملت الآن ثلاثة أطباق إلى المطبخ، لماذا يجب علىَّ عمل المزيد؟".

من أجل رغبتهما فى أن يكونا محبوبين لدى أطفالهما، يطلق "دانيال" و"شارلوت" (والعديد من الآباء) العنان لأطفالهم، كما يساعدون وبدون قصد فى خلق أطفال مدللين والذين سيتحولون إلى شباب أنانيين ومدللين أيضًا. كلما زاد بهم العمر، سيفتقرون إلى إستراتيجيات الأخذ والعطاء التى تمكنهم من تحقيق النجاح فى حياتهم.

يسرى نفس الوضع بالنسبة للعمل. لنقل إن أحد الزملاء يأتى إلى العمل متأخرًا بصورة متكررة ولا يؤدى عمله كما ينبغى. إنك تعرف أنه يعانى من بعض الصعوبات فى المنزل، ولذلك تتعاطف معه، كما أنك ستشعر بأنك قاسى القلب إن لم تتعاطف معه. لكن ما الوضع إذا كان أداؤه الضعيف سيُعرض العلاقات مع العملاء إلى الخطر؟ ماذا لو أن باقى أعضاء الفريق قد أحسوا بالضجر الشديد من تحمل أعباء العمل بدلا منه لدرجة أنهم قرروا البحث عن وظائف جديدة؟

بعد مرور أسبوع واحد من إتمامه العقد الرابع من العمر؛ أصبح "ويلى والش"، المدير التنفيذى الحالى لشركة الخطوط الجوية البريطانية، المدير التنفيذى لشركة "آير لينجو" للخطوط الجوية الأيرلندية. فى أحد الأيام؛ خسرت الشركة مليونى جنيه إسترلينى. وكانت مهمته الأولى هى الإعلان عن فصل ٢٠٠٠ عامل من الشركة، ثلث القوى العاملة فى الشركة تقريبا. كيف يشعر تجاه ذلك؟

يقول الناس إن الأمر كان بالتأكيد صعبًا علىَّ، لأن معظم هؤلاء الناس كانوا أصدقائى. لكن الأمر ليس كذلك، لأننى لا أمتلك أى خيار آخر. إما أن يذهب ثلثهم أو يذهبوا جميعا بعد فترة قصيرة. كان الأمر بهذا السوء.

أحيانا تحتاج إلى أن تتخذ موقفًا ما، أو أن تصرخ فى وجه شخص ما إذا كانت فكرته مضللة أو غير واقعية أو خطيرة. كما قد تحتاجين إلى أن تتحدثى إلى إحدى الصديقات على جنب، عندما ترتكب نفس الخطأ مرة بعد مرة ولكنها لم تتعلم منه أبدًا. ماذا لو فشل شخص ما فى الوفاء بعهوده مرارًا وتكرارًا أو قدم بعض التعليقات العرقية أو الجنسية أو استغل أحد الزملاء؟ ماذا لو استهان شخص ما بقاعدة مهمة أو تغاضى عن بعض الأمور الصحية والأمنية أو حتى خالف القانون؟

عرض "ستيوارت جودارد"، المدير الإدارى بأحد أقسام إحدى الشركات الاستثمارية، الأمر علىَّ بهذه الطريقة:

إن الإدارة الجيدة للناس تشبه إلى حد كبير التربية الجيدة من الآباء للأبناء. إنك تريد أن توازن بين الحنان والحسم أو الصرامة. يجب عليك أحيانا أن تتغافل

عن بعض الأشياء، لكن تحتاج فى أحيان أخرى إلى أن تكون صارمًا لكى لا تتفاقم المشكلة.

أخبرتنى "بولى فورد"، مالكة إحدى شركات العلاقات العامة:

إنك تحتاج إلى دمج قلبك وعقلك معا. قد يريد قلبك أن يسعد الناس، لكن يضطر عقلك فى بعض الأحيان إلى اتخاذ عمل ما من شأنه أن يخدم مصلحة الفريق.

مزيد لك

بعدم تصريحك بمشاعرك، فإنك تخاطر بالإساءة إلى الآخرين. حيث تفترض بذلك أنهم يتسمون بالضعف الشديد لدرجة أنه لا يمكنهم تحمل الحقيقة.

تخيل أنك تمر بنفس الموقف لعدة لحظات. إذا كنت تقوم بشىء ما اتصف بأنه غير مُجد أو سخيف بعض الشىء أو خطأ، ألن تود أن يخبرك أى شخص بذلك؟ لنقل إنكِ أعددت العشاء لبعض الأصدقاء وأضفت إليه كثيرًا جدا من الملح، ألن تفضلى أن تعلمى ذلك لتتجنبى الوقوع فيه فى المستقبل؟ إذا أرسلت ورق العمل إلى القسم الخطأ وخلقت مزيدًا من العمل إلى الناس، ألن تود أن يقولوا شيئًا عن هذا الأمر؟ أم ستفضل أن يدعك أصدقاؤك وزملاؤك تقوم بنفس الخطأ القديم مرة ثانية، مع شعورهم بمزيد ومزيد من الضجر فى كل مرة تقوم به؟

إن تقديم احتياجات الناس على احتياجاتك الخاصة، لا يعد من الأعمال الجيدة على الدوام. كما أن الإحساس الزائد باحتياجاتهم يمكن أن يسبب الضرر للمصلحة العامة أو قد يتسبب لهم بالضرر على المدى الطويل. لذا، كن حريصًا إذا كان لديك أطفال أو أصدقاء أو أعضاء فى فريقك ممن يتصفون بالعناد. ما طول المدة التى ستسمح لهم فيها بأن يتجاوزوا الحدود؟

"يتمثل فن القيادة فى قول "لا" وليس "نعم". إنه لمن السهل جدًّا أن تقول نعم".

"تونى بلير"، رئيس وزراء سابق

فكر فيما هو فى صالح الجميع

لم يقل أحد إن مستوى التعاطف الموجود لديك يعد من الأمور السيئة، بل إنه خاصية عظيمة، حيث يمكنك الدخول إلى عقول الآخرين وتجربة العالم من منظورهم والإحساس بما يشعرون به. على الرغم من ذلك، يجب ألا تسمح لعاطفتك بأن تمنعك من اتخاذ القرارات الحاسمة. تلك القرارات التى قد تحرم الأصدقاء من الحصول على الترقية أو من الاشتراك فى المشاريع الممتعة أو فى الحصول على العلاوات التى يرغبون فيها. تلك القرارات الخاصة بحرمان أطفالك من تناول الحلوى قبل الخلود إلى الفراش. أو القرارات التى قد تمنع صديقك من الحصول على تمويل قدره ١٠٠٠٠ جنيه إسترلينى والذى يحتاج إليه ليخوض مغامرته التجارية الجديدة المشكوك فى نتيجتها.

قد تعانى لتعرف متى يجب اتخاذ تلك القرارات. إذا نظرت إلى ردة فعلك الغريزية ستجد أنها تتمثل فى أن تقول "نعم" للناس وأن تذعن لمطالبهم وأن تقدمهم على نفسك. لكنك أحيانا تحتاج إلى أن تتمهل قليلًا وتقيم الموقف وألا تضع الآخرين فى المقدمة تلقائيًّا. فيما يلى ستجد أسلوبًا تمت تجربته وفحصه، والذى يساعدك على اتخاذ أفضل القرارات المتعلقة بكل شخص.

كن أفضل ما لديك: ممارسة أسلوب الانعزال الهادف

سوف تساعدك العزلة الهادفة على التفكير فى الظروف الصعبة من منظور خارجى. بماذا ينصحك الشخص الذكى الذى ليس له أى صلة بالموقف؟ تخيل القاضى فى المحكمة وهو يستمع إلى الحجج والحجج المقابلة المقدمة من المدعى والمدعى عليه.

نفذ الخطوات التالية:

١ **سجل موقف الشخص الآخر**. فكر فى هذا الشخص على أنه مدع فى المحكمة ويقدم أحد الطلبات. سجل مجموعة من النقاط لتكون صورة كاملةً عن سلوك وموقف الشخص الآخر، ماذا قال أو فعل حتى الآن؟

٢ **سجل احتياجاتك واحتياجات الآخرين.** يمثل الآخرون فى هذا الموقف المدعى عليهم؛ لكن أنت الشخص الذى تحتاج إلى أن تفكر فيه قبل أى شىء آخر. ماذا تود القيام به للخروج من هذا الموقف؟ ثم فكر بعد ذلك فى الزملاء والأصدقاء والعملاء والأسرة وأى شخص آخر. لابد أن ينصب هدفك فى هذه الخطوة على المصلحة العامة. اكتب جملتين لكل شخص أو مجموعة.

٣ **تأمل دور المدعى.** بمعنى آخر، ما هو المتوقع عموما من الشخص الذى قد يكون موظفاً أو موردًا أو ابنًا أو زوجًا أو رئيس العمل؟ هل تتوقع أن يأتى معظم الموظفين إلى العمل متأخرين ؟ أم تتوقع أن يسلم الموردون الشحنات فى مواعيد متأخرة؟ هل من المفترض أن يتعامل الأطفال بوقاحة مع أجدادهم؟ لا بد أن يكون هدفك فى هذه الخطوة هو الحفاظ على المسافة بينك وبين الموقف الحالى. فكر فيما سيتوقعه الشخص المعتدل من أى شخص يقوم بهذا الدور.

٤ **تخيل القاضى فى المحكمة وهو يستمع إلى الحجج والحجج المقابلة.** ما الأشياء التى يحتاج إليها القاضى ليصدر الحكم فى هذا الموقف؟ ما الحل الأمثل لكل شخص؟

من خلال قضاء بعض الدقائق القليلة فى تدوين أفكارك على الورق، تستطيع أن تقيم وبدقة الخيارات المتاحة أمامك وتتخذ القرارات التى لن تعمل تلقائيا على تقديم الآخرين عليك. سيكون هذا الأسلوب صالحًا للعمل فقط إذا استخدمته! لكن مجرد تواجده فى عقلك لا يعد أمرا كافيا.

إذا طلب منك زميل أو صديق مطلبًا ما، اطلب منه بعض الوقت لتفكر فى الأمر. استمع إلى طلبه بكل الطرق، لكن تجنب اتخاذ القرار فورًا. قل: "أحتاج إلى قليل من الوقت لأفكر فى الأمر. امنحنى "س" دقائق/ساعات/ أيام". ثم استغل تلك الدقائق أو الساعات أو الأيام فى تدوين أفكارك مع فصل مشاعرك الحالية عن الشىء الصحيح الذى ستقوم به. إذا سمحت لنفسك بأن تنصاع وتتخذ القرارات فى الحال، من الأرجح أن تستسلم وتذعن لمطالب الآخرين ثم تندم عليها بعد ذلك.

مزيد لك

فكر فى الشخص الذى تود أن تتعامل معه بمزيد من الحزم. قد يكون هناك شىء ما حدث فى الماضى وأنت تريد أن تتحدث عنه الآن، وقد يكون هناك شىء يحدث الآن. دوِّن إجاباتك عن الأسئلة التالية:

- ما فوائد الجهر بالكلام؟
- ما عيوب الصمت وعدم الحديث فى أى شىء؟
- ما أفضل الأشياء التى قد تحدث عندما تتحدث بصوت عالٍ؟
- متى وأين ستجد الوقت والمكان المناسب لتناقش الأمر مع هذا الشخص؟
- ماذا ستقول بالفعل؟ دوِّن الجمل الأولى التى ستستخدمها بالفعل لتفتتح الحوار فى الموضوع. ثم رددها بصوت عالٍ مرتين متتاليتين لتشعر بمزيد من الراحة عند قولها مرة ثانية.

لا تتردد فى الحديث عن الأمر

من مميزات كونك فردًا ذا مستوى عالٍ من الحساسية أنك تحسن التعبير عن مشاعرك. كما نصحت الأشخاص ذوى المستوى المنخفض من الحساسية فى موضع سابق من هذا الفصل، هذه هى أفضل الطرق المتاحة أمامك لبدء المناقشة عندما تود أن تقدم تعقيبات لشخص ما.

يعنى هذا أن الأشخاص ذوى المستوى المنخفض من الحساسية يميلون إلى أن يكونوا أفضل فى التعبير عن أحوالهم والتحدث عن وجهات نظرهم. ويكمن التحدى الذى يواجه العديد من الأشخاص ذوى المستوى العالى من الحساسية فى أنهم لا يحبون التعبير الواضح عن مواقفهم، كما يحجمون عن تقديم آرائهم على آراء الآخرين. لكن من السهل تعلم كيفية القيام بهذا.

كن أفضل ما لديك: تقديم تعقيبات فعالة

عندما يضل الناس بوضوح عن الطريق الصحيح، ستحتاج إلى أن تتحدث إليهم بوضوح. تذكر أنك قد تسبب لهم بالضرر، إذا لم تقدم لهم الإرشاد والنصح الملائم. لا يحتاج النقد إلى أن يكون هجوميًّا أو جارحًا إذا اتبعت الصفات السبع التالية للتعقيبات الفعالة:

- **واضح**. أعد ما تود قوله مسبقًا. يجد معظم الناس أنه من السهل أن يوصلوا رسالة تحتوى على ما يفكرون فيه، بدلا من أن يفكروا عفو اللحظة. كل ما سيتطلبه الأمر هو خمس دقائق من التخطيط.

- **حالى**. قدم التعقيب فى أسرع وقت ممكن بعد نشوء الموقف. كلما تباطأت فى تقديم التعقيب، تتفاقم المشكلة وتزداد خطورة. لكى يكون التعقيب فعالا لابد أن تقدمه فى التو واللحظة ولا تنتظر لمدة شهر حتى موعد التقييم السنوى.

- **نزيه**. يجب أن تتحلى بالصدق مع نفسك ومع الآخرين. إذا كان لديك إحساس خاص بشىء ما، لابد أن تبوح به. إن إخفاء مشاعرك يعنى أنك ستظل تطوف حول هذا الأمر ولن تجد له الحل الملائم قط.

- **موضح للعواقب**. اشرح العواقب أو الآثار المتعلقة بالموقف أو بسلوك الشخص الآخر. لا يكفى أن تقول: "لقد أخطأت فى إدخال البيانات على ورقة العمل". بل إنك تحتاج إلى أن تشير كيف أن هذا الخطأ أثر عليك وعلى الآخرين: "..... مما يعنى أنه يجب علىَّ قضاء ساعة إضافية لإعادة فحص جميع الأرقام قبل أن أقوم بعملى".

- **بنَّاء**. إن الإشارة إلى الخطأ الذى اقترفه شخص ما تعد مجرد بداية. لكن يجب عليك أن تطمح معه إلى إيجاد الحل المناسب بدلا من مجرد استخدامك للخطأ كذريعة لتنتقده وتوجه له الإهانة مرارًا وتكرارًا. ما الاقتراحات التى لديك حتى يتمكن الشخص من تغيير سلوكه فى المستقبل؟

- **يبنى الثقة**. لابد أن يهدف التعقيب الفعال إلى تصحيح سلوك شخص ما وإلى حل المواقف، لكن معظم التعقيبات تسبب للناس الشعور بأنهم سيئون. بدلا من

ذلك، اعمل على تدعيم حالة الشخص المعنوية وثقته بنفسه من خلال مساعدته على التفكير فى التعقيبات فى إطار السياق الأعم لما يقوم به بطريقة جيدة.

- **متسق.** تأكد من أنك تعامل جميع من حولك بنفس الأسلوب. إذا أشرت إلى أخطاء شخص ما دون الآخر، سيتم اتهامك بأن لديك بعض التحيزات. لذا احرص على تطبيق نفس القواعد على جميع أفراد الفريق أو العائلة.

إلى الأمام وإلى أعلى

نحتاج فى بعض الأحيان إلى مزيد من العاطفة؛ ونحتاج فى أحيان أخرى إلى العزلة. تذكر أنه ليس من الصفات الجيدة ولا السيئة أن تتمتع بمستوى منخفض أو عالٍ من الحساسية. فالشخص ذو المستوى المنخفض من الحساسية قد يحتاج أحيانا إلى أن يكون أكثر لباقة؛ وقد يحتاج الشخص ذو المستوى العالى من الحساسية إلى أن يكون أكثر صراحة إذا اقتضت الحاجة ذلك.

فيما يلى بعض العبارات والكلمات التذكيرية التى تفرق بشكل كبير بين الأشخاص المنتمين لطرفى المقياس.

المستوى المنخفض من الحساسية	المستوى العالى من الحساسية
عادة ما يكون مباشرًا ومحددًا.	عادة ما يكون دبلوماسيًّا ومراعيًا لمشاعر الآخرين.
يجيد مواجهة الأداء السيئ.	يجيد إعطاء الناس الإحساس بالتفهم
يركز كثيرا على الحقائق المصاحبة للموقف.	يركز كثيرا على مشاعر الآخرين.
قد يوجه النقد إليه لكونه متبلد الإحساس ووقحًا كثيرًا.	قد يوجه إليه النقد لمراوغته وتجنبه الأمور.

صارم جدا، قد ينظر إليه على أنه عدواني.	لا يتمتع بالقدر الكافى من الصرامة، قد ينظر إليه على أنه ضعيف.
يحتاج إلى أن يتحدث عن مشاعره ("أشعر بـ .....") بشكل أكبر.	يحتاج إلى أن يتأمل فى الحقائق ("أعتقد أن .....") بشكل أكبر.

إذا كنت تملك مستوى منخفضًا من الحساسية:

- اعلم أن قليلًا من الناس هم من يتأثرون بالحقائق وحدها. إن إخبار الناس بأسلوب العمل " الصحيح"، لا يكفى غالبا للتغيير من سلوكهم. تذكر أساليب التأثير المختلفة، خاصة أساليب "الجذب"، والتى يمكنك استخدامها لإقناع الناس بطريقتك فى التفكير.
- اعلم أن معظم الناس، بمن فيهم أنت، يضعون افتراضات معينة عندما يشاركون فى إحدى المناقشات الصعبة المحتملة. تأكد من توضيح أنك تود المشاركة برأيك فى الأمر، لكنك لم تحصل بعد على التصور الكامل للموضوع.
- اعتد على الحديث عن مشاعرك. إن التظاهر بعدم وجود المشاعر يعنى أن تلك المشاعر المكبوتة قد تنفجر بأية حال وبطريقة غير متوقعة. إن الكلمات البسيطة "أشعر بـ ....."، يمكن أن تهدئ الصراع كما أنها تضعك والآخرين فى مواقف تعاون بدلًا من مواقف الصدام.
- العب على نقاط قوتك من أجل تحقيق النجاح على المدى البعيد. ابحث عن البيئات التى يتم فيها تقدير صدقك وصراحتك. ابحث عن الرؤساء والزملاء والأصدقاء الذين يريدون منك وبكل إخلاص التحدث عن الأمور كما هى وليس كما يريدون هم.

إذا كنت تملك مستوى عاليًا من الحساسية:

- اعلم أن الامتناع عن التعبير للآخرين عن رأيك قد يكون على الأمد البعيد أكثر ضررا من تقديم رأيك الصادق لشخص ما. تذكر كيف سيكون شعورك، إذا قمت بشىء ما بطريقة سيئة أو وقعت فى أحد الأخطاء، ألن تود أن تعرف ذلك؟
- ضع فى اعتبارك رؤية أى شخص خارجى للموقف. إذا كنت تقدم النصيحة

لأحد الأصدقاء أو كنت قاضيًا يقيم الظروف المحيطة بالقضية، فماذا سيكون رأيك؟

- اقض بعض الدقائق القليلة فى قراءة الصفات السبع للتعقيبات الفعالة. إن التخطيط المسبق لما تود الحديث عنه يساعدك على توضيح ونقل رسالتك بحزم وبراعة.
- كن ناجحا على المدى البعيد من خلال البحث عن المواقف أو المؤسسات التى تسمح لك بالعمل بطريقة جماعية وتعاونية، وتجنب المواقف والمؤسسات التى يتطلب العمل فيها أن تتحدى الناس وتدافع عن موقفك.

٧

حصاد المعرفة

"العلم ليس إجبارياً .... كما أنه ليس دائماً".

"دبليو إدواردز ديمينج"؛ مؤلف

كيف كان حبك للمدرسة، أو لنكن أكثر دقة، كيف كان حبك للدراسة والواجبات والامتحانات؟

كافح أحد أصدقائى فى أيام الدراسة كثيرا لتعلم اللغات الأجنبية. كانت سياسة المدرسة تفرض على كل طالب أن يجتاز امتحانًا فى لغتين أجنبيتين، لكن "مارتن" كان ينسى تلك اللغات بسرعة كبيرة جدا. بمجرد أن جاءت اللحظة التى أنهى فيها الامتحان، دعا أصدقاءه للخروج والاحتفال بأنه لن يضطر قط إلى حمل قاموس فرنسى أو نصوص لاتينية مرة ثانية. مرحى!

لكن هناك صديقًا آخر هو "إيان" لم يكتف أبدا من تعلم اللغات الأجنبية. لقد تعلم الفرنسية والإسبانية والألمانية واللاتينية. كانت المدرسة تسمح لنا بتعلم أربع لغات أجنبية كحد أقصى، لكنه قام بدراسة اليونانية القديمة والروسية فى أوقات فراغه وبجهده الشخصى، وقرر أن يخوض امتحاناتهما أيضا! كما كان متوقعا، درس "إيان" اللغات فى الجامعة وحصل على درجة الدكتوراه فى اللغويات.

كانت دراسة اللغات بالنسبة لـ "مارتن" بمثابة شىء اضطر إلى القيام به ليتخطى مرحلة المدرسة. مثل خلع ضرس العقل، فهى عملية مؤلمة لكنها ضرورية. أما بالنسبة لـ "إيان" فلم يكن تعلم اللغات مجرد عمل روتينى يجب القيام به ولم تكن اللغات مجرد شىء يدرسه لاجتياز الاختبار؛ بل كانت تمثل عشقه. لقد أحب أن يتعلم اللغات الأجنبية.

يمثل كل من "مارتن" و "إيان" طرفى مقياس حصاد المعرفة. وهذا المقياس يقيس حب الناس للتعلم لغرض التعلم فقط. يبتعد بعض الناس (مثل "مارتن") عن الدورات التعليمية والتعليم الرسمى، فهم يفضلون التركيز على العمل الذى يجب عليهم القيام به بدلا من إضاعة الوقت فى الدراسة والمذاكرة. لكن هناك آخرين ممن يتحمسون ويشعرون بالإثارة من القراءة والاستمرار فى الدورات التعليمية وجمع المؤهلات، فهم لا يكتفون من التعليم أبدا. والآن؛ ما هو موقعك على مقياس حصد المعرفة؟

حصادك للمعرفة

راجع استفتاء ٦ صفحة ٢٤. أعط نفسك نقطتين فى كل مرة توافق فيها على إحدى العبارات رقم: ١ و٢ و٤ و٥ و٧ و٩. أعط نفسك نقطتين فى كل مرة لا توافق فيها على إحدى العبارات رقم: ٣ و٦و٨ و١٠. ينبغى أن تتراوح نتيجتك بين صفر و٢٠.

إذا كانت نتيجتك ٨ نقاط أو أقل فهذا يشير إلى أنك تتمتع بمستوى منخفض من حصاد المعرفة. إذا كانت نتيجتك ١٦ نقطة أو أكثر فهذا يشير إلى أنك تمتلك مستوى عاليا من حصاد المعرفة. إذا كانت نتيجتك تتراوح بين ١٠ و١٤ فهذا يشير إلى أنك فى مستوى متوسط من حصاد المعرفة.

تذكر أنه خلال قراءة باقى هذا الفصل، ستحتاج فقط إلى قراءة الأقسام التى تستهدف نمط شخصيتك. عموما؛ إن النصائح الموجودة فى الأقسام المتعلقة بالمستوى المنخفض من حصاد المعرفة قد تكون مفيدة أيضا للأشخاص الذين يملكون مستوى متوسطًا من حصاد المعرفة.

ما نوع شخصيتك؟

يختص بُعد حصد المعرفة فى الأساس بحب الناس (أو كرههم) للتعليم والتعلم الرسمى. ينجذب بعض الناس إلى الكتب والدورات التعليمية وحتى الاختبارات، بينما يتجنب البعض الآخر مثل هذه الأمور.

يتمتع الأشخاص ذوو المستوى العالى من حصد المعرفة بقدر من الذكاء الدراسى، كما أنهم يحققون النجاح من خلال متابعة الأساليب التقليدية للتعليم. أما الأشخاص ذوو المستوى المنخفض من حصد المعرفة فهم يفضلون التعلم من خلال العمل. ليس من الضرورى أن يكون أحدهما أفضل من الآخر. تذكر جيدا أن بعض الأشخاص الناجحين بشكل لا يمكن تصديقه قد تركوا المدرسة أو الجامعة (بما فى ذلك "ستيفين سبيلبرج" المخرج الفائز بجائزة الأوسكار و"آنا وينتور" رئيس تحرير مجلة "فوج" و"ريتشارد برانسون" مؤسس مجموعة "فيرجين").

سواء كنت تملك مستوى عاليًا أو منخفضًا من حصد المعرفة، تذكر أن كلا النوعين من الناس قادر على تحقيق النجاح فى العمل والحياة الخاصة. يأتى النجاح وتحقيق الإنجازات من معرفتك لنقاط قوتك الفريدة من نوعها وعثورك على المواقف والأوضاع التى تتوافق معك تماما.

الشخص ذو المستوى المنخفض من حصد المعرفة: يفضل القيام بالأمر بدلا من القراءة عنه.

إنك شخص مشغول لديك الكثير من المهام التى يجب عليك القيام بها. يمكن أن يُغفر لك تفضيلك الاستمرار فى الأشياء التى تحتاج إلى القيام بها، أو العمل الذى تحت يديك، عن حضور الدورات التعليمية، أو التقاط كتاب للقراءة عن إحدى النظريات. بالتأكيد، لو كنت تعيش فى عالم مثالى فستجد الوقت الكافى للدراسة والالتحاق بالدورات التعليمية. لكنك تشعر أن لديك الكثير جدا من المهام التى يجب عليك القيام بها فى عملك وحياتك اليومية.

إذا واجهتك مشكلة ما، فعادة ما تلجأ إلى شخص ما بدلا من أن تلتقط كتابًا لتقرأ عنه. إنك تنتمى إلى ذلك النوع الذى يفضل التعلم من خلال مناقشة الأمر مع شخص يعرفه أو من خلال مراقبة شخص يمر بنفس الموقف، لكنك لا تفضل حضور الندوات أو البرامج التدريبية. عندما تحصل على جهاز كمبيوتر جديد أو هاتف محمول أو غسالة أوتوماتيكية أو أى منتج من منتجات التكنولوجيا وتريد أن تجربه، فلن ترهق نفسك فى قراءة دليل الاستخدام.

إذا اضطررت فيما ندر من مناسبات إلى حضور إحدى الدورات التعليمية، فغالبا ما تود من المدرب أن يأتى بالمفيد ويتحدث فى لب الموضوع! أنت فى الغالب تكره النظريات وتود فقط أن تعرف كيف يتم استخدامها فى عملك اليومى. بينما تحضر تلك الندوة أو حلقة الدراسة، فأنت تقضى الكثير من الوقت فى التفكير فى رغبتك بالتواجد فى مكتبك لتقوم بالعمل المطلوب منك.

قد تدرك بالفعل أنك لست من محبى التدريب والتعليم الرسمى. ربما يعود ذلك إلى نمط اليوم الدراسى فى المدرسة أو لأنك كرهت التعليم عن طريق الحفظ والواجبات والاختبارات على مدار سنوات دراستك. لذلك، فإنه من الطبيعى أن تنظر إلى التعليم الرسمى على أنه أمر لابد من تحمله دون الاستمتاع به.

الشخص ذو المستوى العالى من حصد المعرفة: المزيد والمزيد والمزيد من التعلم!

إنك تحب التعلم وتنظر إلى العالم من حولك وتود أن تعرف المزيد عن كل شىء. قد تقرأ عددًا من الكتب والمقالات فى نفس الوقت، وقد تكون لديك قائمة بالدورات والمؤهلات التى تود الحصول عليها أيضا.

يستمتع الناس ممن على شاكلتك بالدراسة ويحصلون على درجات جيدة فى الاختبارات. لذا قد تكون فى إحدى المهن التى تتطلب المزيد والمزيد من القراءة مثل المحاماة والطب والمحاسبة. إذا لم تكن تعمل بإحدى هذه المهن، فقد تجد طرقًا أخرى للقراءة خارج مجال عملك.

مهما كان طريقك فى الحياة، فإنك تقرأ بحماسة وتشوق عن التطورات الجديدة وتشعر بالإثارة من هذه التطورات لدرجة أنك تود أن تجربها. غالبا ما نجدك فى مقدمة المشجعين والمؤيدين لكل ما هو جديد من الكتب والأفكار والأساليب والأفلام وحتى الأجهزة الإلكترونية. فيما يخص مصطلحات التكنولوجيا، فإنك تعرف باسم المعتنق المبكر، ذلك الشخص الذى يعتنق ويؤيد جميع الأدوات الجديدة ويحاول أن يحمل الآخرين على الاقتناع بها. قد لا يتم هذا فى جميع مجالات الحياة أو كل نوع من أنواع التكنولوجيا، لكنك قد تبتهج من وجودك فى طليعة ومقدمة بعض المجالات على الأقل، ونتيجة لذلك قد تحصل على قدر من السمعة الجيدة التى توحى بأنك خبير فى هذه المجالات.

أنت لا تحتاج إلى أن يجبرك مخلوق قط على حضور حلقة دراسية أو إحدى ورشات العمل التدريبية، لأنك تقيم التعليم وتنظر إليه كجزء حيوى فى

عملية تطورك وفى الحفاظ على معرفة كل ما هو حديث فى مجالك أو عملك. تتمثل أمنيتك الوحيدة من الحياة فى أن تمتلك كثيرًا من الوقت والمال لحضور المزيد من الدورات التعليمية!

استغل ما لديك من قدرات ـ للأشخاص ذوى المستوى المنخفض من حصاد المعرفة

إننى أدرك تماما أنك لا تستمتع بغرف الدراسة والذهاب إلى الدورات التعليمية. إذا شعرت أن التقاط كتاب أو إحدى المجلات التجارية يعد آخر شىء تود القيام به بعد المرور بيوم طويل من العمل، فهذا شعور طبيعى تماما.

لكن هناك بعض الأخبار السيئة: يتصف العالم الذى نحيا فيه بالتنافس وسرعة الحركة، كما أنه أصبح أكثر سرعة من ذى قبل.

منذ حوالى عشرة أو عشرين عاما كنا نعتمد فى حياتنا على شغل إحدى الوظائف والقفز التدريجى على السلم الوظيفى، كما كنا نعتمد على مجموعة أساسية من المهارات وننتظر من رؤساء العمل أن يخبرونا بالمهارات التى نحتاج إليها للصعود إلى الدرجة التالية من السلم الوظيفى. لكن لم تعد هذه الطريقة هى المتبعة فى العالم الآن.

راقب المستقبل

" إن البقاء على قيد الحياة لا يحتاج إلى أقوى الأنواع ولا أكثرها ذكاء، بل الأكثر استجابة للتغيير ".

"تشارلز داروين"، عالم طبيعة

إن اجتماع قوّتى التكنولوجيا والعولمة يعنى أن الوظائف قد تغيرت تماما. فمنذ حوالى ٢٠ عاما لم يكن لدينا أجهزة iPods أو DVD ولم نكن نعلم

شيئا عن مزارع الخلايا الجذعية أو عن الجراحة بالمنظار، كما لم يكن هناك أى تواجد للإنترنت أو أجهزة كمبيوتر محمولة. لم تكن هناك وظائف تحمل اسم "مصمم شبكات" أو "مدير مركز الاتصال" أو "المدرب على التعايش" أو "راقص إيقاعى"! لم تكن مجالس الإدارات تحتوى فى ذلك الوقت على مدير لقسم التكنولوجيا أو مدير للموارد البشرية أو مدير لقسم المعلومات. بعد مرور عشر سنوات أخرى من الآن، ستظهر كمية هائلة من الوظائف الجديدة تماما.

فكر فى عملك وفى الهيئة التى تعمل بها. أظهر أحد الأبحاث التى أجريت من خلال معهد إدارة الأفراد والتنمية، أن معظم الهيئات تخضع للتغير ولو لمرة واحدة على الأقل كل ثلاث سنوات. فمثلا الهيئة التى تعمل بها غالبًا قد مرت بعملية إعادة هيكلة لموظفيها أو قللت عدد العمالة عدة مرات خلال السنوات القليلة الأخيرة. قد تغلق أقسامًا وتنشئ أقسامًا أخرى وقد تبدل وتغير مهام وعمل كل فرد، كما أنها قد تعطى المناصب والمسئوليات لأفراد جدد بينما تفصل الأفراد الذين لم يقدروا على تحقيق النجاح.

إن التغيير يحدث، ويحدث بسرعة. هل تود تعلم المزيد؟ ألق نظرة على المصادر التالية والتى قدمها أفضل المؤلفين عن إستراتيجيات إدارة الأعمال والتركيز على المستقبل:

- *The Future of Management* لـ "ــــ" "جارى هاميل"، (دار نشر Harvard Business School Press، 2007).
- *A Whole New Mind* لـ "ــــ" "دانيال بنك"، (دار نشر Marshall Cavendish، 2008).
- المقال السنوى "*Breakthrough Ideas*" الذى تنشره مجلة هارفرد بيزنيس (متوافر على الموقع http://hbr.harvardbusiness.org)
- مجلة فاست كومبانى (متوافرة على الموقع www.fastcompany.com)

لقد عملت على مدار السنين مع العديد من المدراء التنفيذيين والقادة الناجحين فى مجالاتهم، ويمكننى القول بأن أصحاب الخبرة العالية عادة

ما يراقبون المستقبل والتغييرات الوشيكة. إنهم يتوقعون موجات التغيير القادمة ثم يستثمرون فيها، كما يدركون تماما أن كل شخص آخر يتحمس بخصوص مجالات مثل البيئة أو الاقتصاد أو تطورات التكنولوجيا الحيوية أو البرمجيات أو الأجهزة الإلكترونية أو أى مجال آخر، ثم يتخذون بعض الخطوات لتعلم المزيد. فلا يكفى معرفة أن المستقبل سوف يتغير، بل يجب عليك أن تفهم هذا التغيير وتشارك فيه أيضا.

لا تؤمن بكلامى هذا دون أن تطلب البرهان. تعمل "جينى آنجليس" الآن مستشارة لقسم البحث التنفيذى بشركة ألوود آند أتفيلد، كما أنها تولت مناصب عدة فى بعض الشركات الرائدة والهيئات الحكومية التى استعانت بها لجمع المعلومات عن الأشخاص ذوى المستوى العالى من الإنجازات. وقد صرحت قائلة:

من خلال خبراتى وتجاربى وجدت أن الأشخاص الذين يحتلون القمة فى مجالاتهم يتصفون بحسن الاطلاع، حيث يهتمون بمجالات كثيرة مثل السياسة والتكنولوجيا والتاريخ والرياضة، بمعنى آخر فإنهم يهتمون بالعالم ككل وليس بمجال عملهم فقط. إن الأشخاص ذوى الأداء العالى لا يتعاملون فقط مع الأعمال اليومية الملحة والتى تجذب انتباههم، مثل مسح الرسائل الموجودة فى صندوق الوارد. بل هم يدخرون بعض الوقت لاستثماره فى القراءة والحديث مع مجموعة كبيرة من الناس ويحقق لهم هذا العمل الكثير من الفوائد العظيمة.

عند مشاهدتى لأحد البرامج على قناة ديسكفرى، علمت أن أسماك القرش تحتاج إلى أن تسبح وتتحرك طوال اليوم لتحافظ على مرور الماء النقى فى خياشيمها، لذلك فإنها لا تتوقف عن الحركة قط. من ناحية أخرى، تميل الأسماك إلى البقاء فى مكانها والتوقف عن الحركة والنوم. فى كفاحك من أجل البقاء، أى الطرق ستعتمد عليها؟ طريقة القرش أم السمكة؟ إذا لم تحافظ على الحركة، سيلتهمك الآخرون وستتخلف عن التقدم.

لذا، لا تقع فى خطأ الاكتفاء بالعمل فى وظيفتك الحالية، والقيام بالمهام اليومية التى يتطلبها منك العمل، وتتجاهل العمل على تحسين وضعك. إن لم تعمل على تحقيق آمالك طويلة الأمد، فمن غيرك سيحققها لك؟

مزيد لك

قد تكون لديك فكرة عامة عن نوعية التعليم أو القراءة التى تحتاج إليها، وقد تفضل تأجيل هذا الأمر لبعض الوقت. دون تفكير متعمق، هل يمكنك ذكر ثلاثة من المجالات التى تعرف جيدا أنه يجب عليك تعلم المزيد بخصوصها؟ سجل هذه المجالات فيما يلى.

- ....
- ....
- ....

فكر فى المستقبل

لقد فصلت صديقتى "سوزانا" مؤخرًا من عملها. تمتاز "سوزانا" بالتفانى والإخلاص والحب للعمل، لكن تدهورت الأرباح الناتجة من القسم الذى كانت تعمل به خلال العامين الأخيرين. ورغم اتخاذ سلسلة من التغييرات فى منصب رئيس القسم، إلا أنهم فشلوا فى تحسين وضع الشركة. فى نهاية الأمر؛ أدت الخسائر بالشركة إلى غلق القسم نهائيا وفصل ٤٠ موظفا أو أكثر لكى يمكنهم التركيز على الأعمال فى باقى الأقسام.

هل كان بمقدور "سوزانا" منع ذلك الأمر؟ من المحتمل أنها لم تستطع إيقافه؛ لكن هل تنبأت بوقوعه وأعدت خطة بديلة للقفز إلى عمل آخر قبل أن تُفصل؟ لا، لم تقم بهذا مطلقا.

ما الدرس المستفاد؟ تجنب التركيز الكلى على الوضع الراهن والاهتمام بما تحت يديك الآن لدرجة التغافل عما هو قادم. نحن جميعا منغمسون وغارقون فى أعباء العمل، حيث ننهمك فى العمل لدرجة تعجزنا عن النظر إلى الصورة الأكبر. لذا لا تكن مثل "سوزانا" وتأكد من تحرير رأسك من العمل بين الفينة والأخرى واهتم بكل ما هو جديد من الأدوات والأساليب والتحسينات وطرق العمل لتحافظ على وجودك فى المقدمة دائما.

كن أفضل ما لديك: إكمال قائمة المعلومات المتنوعة الخاصة بك

إننى أقدر انشغالك فى العمل، لكن هذا التمرين يشمل أساسا الحديث مع الناس؛ لكن قبل أن تقوم بهذا، دون العناوين التالية فى ورقة بيضاء:

- سياسى
- اقتصادى
- اجتماعى
- تكنولوجى
- قانونى
- بيئى

تمثل هذه المجالات العناصر الرئيسية فى قائمة المعلومات المتنوعة. الآن، ضع الورقة جانبًا وتذكر أن تعود إليها فيما بعد.

على مدار الأسابيع القليلة القادمة؛ ابذل بعض الجهد للقراءة والحديث مع الناس عما يجرى فى العالم من حولك. بمجرد أن تعد عقلك للتركيز على التغييرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والقانونية والبيئية التى تحدث فى العالم، ستجد أنه من السهل أن تجمع المعلومات فى كل مجال.

بعد مرور أسبوعين، ارجع إلى الورقة مرة ثانية ودوِّن أفكارك. ما النزعات والتغييرات التى حدثت فى العالم أو فى مجال صناعتك؟ قد يؤثر بعض هذه التغييرات على الهيئة أو القسم الذى تعمل فيه. لكن فى نهاية الأمر، فإن كل ما تتطلع إليه هو التعرف على الفرص والتهديدات التى يمكنها التأثير عليك فى المستقبل القريب.

لا يهم إذا لم تتمكن من تحديد أى التغييرات أو النزعات التى يجب إضافتها إلى هذا المجال أو غيره. على سبيل المثال، هل تزايد نسبة السجناء يمكن تصنيفه من التغييرات السياسية أو الاجتماعية؟ لا يهم تصنيف المعلومات بالفعل، كل ما عليك هو تدوينها.

بمجرد أن تجمع المعلومات عن التغييرات الخاصة بقائمة المعلومات المتنوعة والتى من الممكن أن تؤثر عليك فى السنوات القليلة القادمة، وجه لنفسك السؤال التالى: "ما الذى أحتاج إلى القيام به بخصوص كل هذا؟".

لا توجد هناك قواعد ثابتة لوضع قائمة المعلومات المتنوعة الخاصة بك. فى بداية الأمر، قد تبدو النتائج واضحة، فقد تظن أنك تعرف ما سيحدث طوال الوقت، لكن تكمن المشكلة فى أن الأمور لا تكون "واضحة" إلا بعد حدوثها بالفعل. إننا نتغافل عن رؤية الأمور "الواضحة" لأننا دائما منغمسون فى التركيز على مهام ومشاحنات الحياة اليومية.

سأقدم لك مثالا على هذا، يدير "جيمس ديكين" واحدة من أقوى عشر شركات فى منتجات السباكة، وهو من النوع الذى يقوم بعمل قائمة بالمعلومات المتنوعة. منذ عدة سنوات، عند توسيع الاتحاد الأوروبى ليشمل بولندا، أدرك "جيمس" أن السباكين البولنديين سيصلون إلى السوق قريبا ويقدمون الخدمات بأسعار أقل منه. لذلك كان لديه بعد نظر فقام بزيارة بولندا لتعيين مجموعة من أفضل السباكين المهرة فى بولندا.

فى العام الماضى أثناء تحضير قائمة المعلومات المتنوعة الشخصية، لاحظ "جيمس" أن معظم العمال البولنديين قد عادوا إلى بلادهم، ولذلك قرر تعيين مجموعة من المهنيين المبتدئين المحليين والاعتماد عليهم فى العمل. فى بداية الأمر، كلفه المهنيون المبتدئون مقدارًا هائلًا من الأموال أكثر من الربح الذى حققوه، كما أنهم استنفدوا الكثير من وقته، لكنه الآن يخبرنى أن هناك ندرة فى عدد السباكين المهرة بينما هو فى وضع جيد الآن بفضل فريقه من السباكين الشباب المؤهلين جيدا والذين يعتمد عليهم فى تنمية العمل وتحقيق ربح كبير.

إن عملية إعداد قائمة المعلومات الشخصية الخاصة بك تشمل التفكير بصورة إستراتيجية *فيما يخص حياتك الشخصية*. لا أحد يقول إنه يجب عليك أن تحلم بإستراتيجية عظيمة للمؤسسة أو الصناعة التى تعمل بها.

إذا لم تكن أنت رئيس هذه المؤسسة، اترك هذا الأمر لشخص آخر. إن العملية ما هى إلا مجرد استثمار لساعتين من وقتك، مرة كل عام، لتفكر فى المستقبل وتضمن ألا تكون متخلفًا عن بقية العالم. هل يمكنك القيام بذلك؟

البحث عن مرشد

إننى أمارس لعبة التنس، لقد بدأت اللعب منذ سنتين بالضبط ولكنى لاحظت بسرعة أننى لست جيدا فى اللعب. فقد كنت أخسر باستمرار وبكثرة، حيث إننى لم أتلق أى دروس أو تدريبات عندما كنت طفلا. دائما ما كان اللاعبون الآخرون يحولون نظرهم بعيدا عنى تعبيرا عن ضجرهم عندما يأتى دورهم لأكون شريكا لهم فى فرق الثنائى. لا داعى للضيق؛ أليس كذلك؟

فى الحقيقة كنت أشعر بالضيق، لقد أردت أن أحسن من قدراتى، ولذلك طلبت من أحد أفضل اللاعبين هناك، "كيث"، أن يدربنى بعض الشىء. خلال عدة أشهر تقابلنا عدة مرات، حيث أجرت ملعبًا، وبسماحته المعتادة أعطانى بعضًا من وقته وخبراته. وهذا العمل حقق اختلافًا كبيرًا فى أسلوب لعبى. تدربت تماما على كيفية تنفيذ الإرسال، وتعلمت كيف أحرك قدمى بطريقة ما لعمل ضربة أمامية وبطريقة أخرى لعمل ضربة خلفية. هذه الساعات القليلة من التدريب والتوجيه هى التى حققت فارقًا كبيرًا فى طريقة لعبى أكثر من الفارق الناجم عن قضاء عشرات الساعات فى اللعب.

إذا أردت أن تتفوق فى أى شىء، انظر إذا استطعت البحث عن شخص يرشدك. سواء كان الأمر متعلقًا بالرياضة أو التدريب الفنى أو المهارات المتعلقة بالعمل، اعثر على الشخص الذى يحدد لك أخطاءك ويعرفك كيف يمكنك أن تكون أفضل. بينما يشعر الأشخاص ذوو المستوى العالى من حصد المعرفة بالسعادة فى حضور الدورات التعليمية وقراءة الكتب، فإن الأشخاص ذوى المستوى المنخفض من حصد المعرفة غالبا ما يتعلمون جيدا من الأشخاص الآخرين.

قد يكون المرشد أكبر منك سنًّا أو أكثر منك خبرة، وقد لا يكون كذلك فى بعض الأوقات. لقد حصلت على درجة الدكتوراه فى علم النفس، لكنى تعلمت الكثير عن أحد الحقول الجديدة فى هذا المجال من عالم نفس شاب والذى لم يتمتع بالمعرفة فقط، لكنه كان يتمتع بالحماسة أيضا. عثرت ذات مرة على مرشدة لى من داخل المؤسسة كانت قد بدأت العمل قبلى بـ ١٨ شهرًا فقط. امتلكت هذه المرشدة خبرة كبيرة، لكنها لا تزال تذكر شعورها عندما كانت وافدة جديدة على العمل.

يستطيع المرشد أن يمدك بخبرات تتعلق بأدائك فى العمل ومهارات الحياة، أو يساعدك على تحسس طريقك بين جنبات دنيا العمل المتغيرة. يمكنه إخبارك بالعثرات التى وقع فيها الآخرون والإجراءات اللازمة لحدوث شىء ما ومن الذى تستطيع أن تطلب مساعدته ومن الذى تتجنبه. كما يمكنه إطلاعك على الفجوات والثغرات الموجودة بسيرتك المهنية والتى من شأنها أن تعوق تقدمك الكبير.

لعلك تتساءل الآن قائلا: "ما الذى يحمل شخصًا مشغولاً وناجحًا على أن يساعدك ويقدم لك النصيحة؟ "حسنا، دعنى أقلب السؤال. تخيل أن أحد زملائك بالشركة يقول لك: "لقد قرأت بعضًا من تقاريرك واعتقدت أنها مثيرة بعض الشىء. هل يمكننى دعوة سيادتك على الغداء وأسألك كيف أصبحت كاتبًا كبيرًا بهذا القدر؟" هل سترد ذلك الزميل أم أنك ستمتدحه وتحاول أن تشرح له ماذا تفعل؟

تستطيع أن تتعلم من المرشد ما لم ولن تحصل عليه من مجرد ممارسة العمل. ضع ثقتك بى عندما أقول لك إنك تحتاج إلى مرشد. أريدك أن تعرف شيئا واحدا، لا تتوقع أن يأتى المرشد إليك ويطرق الباب، ولكن يجب عليك تحمل مسئولية البحث عنه، هل أنت مستعد للعثور على مرشد؟

كن أفضل ما لديك: إيجاد مرشد (أو اثنين أو ثلاثة .....)

فيما يلى ستجد دليلًا خطوة بخطوة يساعدك على الحصول على مرشد والحفاظ عليه.

- **قيم المجال.** لابد أن يكون المرشد شخصا يتمتع بامتلاك المعرفة والقدرة على التأثير فى الآخرين، لكن ما هو أكثر من تلك الصفات؛ أنه لا بد أن يكون من الشخصيات التى تحمل لها بداخلك قدرًا كبيرًا من الاحترام. بالطبع، قد تحلم بأن يكون مرشدك "ريتشارد برونسون" أو "بيل كلينتون"، لكن ستكون لديك فرصة أفضل للتعلم إذا اخترت مرشدا من نفس البيئة والمجتمع الذى تسكن فيه. من مبادئ الإرشاد الجيد البحث عن أشخاص ممن يعملون بالمهنة ويعيشون فى الحياة التى تعتقد بالفعل أنك تستطيع تحقيق الإنجاز فيها لمدة ٥ أو ١٠ سنوات قادمة على الأقل.

- **ضع خطة لمنهجك.** قبل أن تتقابل مع مرشدك المتوقع، فكر قليلا فى الأهداف التى ترجو تحقيقها فى الحياة والعمل. ما الشىء الذى تأمل فى أن يقدمه لك المرشد؟ كم عدد المرات التى تود أن تقابله فيها؟ ماذا يمكن أن تقدم له فى مقابل إرشاده لك؟

- **مجرد الطلب.** فى بعض الأحيان تكون الطريقة المباشرة فى الطلب هى أفضل الطرق، لذا حدد المرشد الذى تريده ثم اطلب منه مباشرة أن يقدم لك الإرشاد والنصيحة، مبينا له أنك تعجب كثيرا بما حققه من نجاح وأنك تود أن تتعلم منه.

- **عامل المرشد كما لو كان مصدرًا نادرًا للمعلومات.** قد يتمتع مرشدك الخاص بقدر عظيم من الحكمة وكمية هائلة من العلاقات، لكن لا تأت ببساطة إلى جلسة الإرشاد وتتوقع أن المرشد سيخبرك من تلقاء ذاته بكل ما يجب عليك القيام به لتحقق النجاح. بل يجب عليك أن تتحمل مسئولية وضع وإعداد جدول أعمال لتلك الجلسة. تأكد من إعداد هذا الجدول قبل كل جلسة من جلسات الإرشاد لتستغل أكبر قدر من الوقت المحدد الذى ستقضيه مع المرشد. اختر جيدا القرارات والأمور الإستراتيجية التى تود أن تعلم رأى المرشد فيها.

كن مرنًا فى طريقة تلقيك للعلم والنصيحة من المرشدين. قد يوافق بعض المرشدين على أن يتقابل معك لمرة واحدة، وقد يوافق البعض الآخر منهم على أن يقابلك بصورة شبه منتظمة. قد تكون كل عدة شهور أو مرتين خلال العام. والآن، لماذا تقيد نفسك بمرشد واحد؟ لا يحتمل أن يعرف شخص واحد كل الأشياء التى تود معرفتها وتعلم المزيد عنها، لماذا إذن لا تمتلك مجموعة من المرشدين ليغطوا جميع المواضيع والمجالات المختلفة التى تود تعلم المزيد فيها؟

فى عام ٢٠٠٨ أجرى كل من "ماك كينسى" و "كامبنى" استشاريى الإدارة استطلاعا للرأى ووجدا أن ٢٣٪ من الموظفين أعلنوا أنهم قد تأثروا بمرشد فى وظائفهم. بالنسبة لى، تقول هذه النتيجة إن ثلثى الموظفين يصعبون الحياة على أنفسهم. لذا فالاختيار يعود إليك أنت، هل تود أن تيسر أو تصعب الأمور على نفسك؟ سؤال سخيف، أليس كذلك؟ اذهب واعثر لنفسك على مرشد.

مزيد لك

هل لديك أية فكرة عن الشخص الذى تود أن يرشدك؟ يتمثل معيار اختيار المرشد فى أمرين: (أ) تقييم مقدار ما يتمتع به من المعرفة وما أنجزه من نجاح (ب) أن تكن له القدر الكافى من الاحترام لكى تستمع إليه جيدا. إذا قمت بتحليل قائمتك الشخصية للمعلومات المتنوعة، ستكوِّن فكرة جيدة عن المواضيع والمهارات التى تحتاج إلى العمل على تنميتها مع المرشد. من الذى يمكنه مساعدتك بخصوص هذه الأمور؟ سجل الآن ثلاثة أسماء للمرشدين المحتملين.

- ....
- ....
- ....

بالطبع، قد تكون لديك تحفظات بخصوص الاقتراب من هؤلاء الأشخاص، فقد يكونون أكبر منك سنًّا أو أكثر خبرة وحكمة ونجاحا؛ لكن الأمر الأسوأ يتمثل فى رفضهم لأن يرشدوك. من ناحية أخرى فكر فى أفضل الأشياء التى قد تحدث. قد تحصل على شخص رائع ليقدم لك الإرشاد والعلم والنصيحة.

استغل ما لديك من قدرات ـ للأشخاص ذوى المستوى العالى من حصاد المعرفة

إننى أدرب "لوريا"، والتى سجلت مستوى عاليًا من حصد المعرفة. إنها تمتلك مؤهلات فى مجالات متعددة مثل علم النفس والعلاج بالتنويم المغناطيسى والبرمجة اللغوية العصبية والاستشارة والعلاج الميدانى للتفكير. إنها قارئة رائعة، حيث إنها تقرأ كتابين أو ثلاثة فى الأسبوع كما أنها تحضر درجة الماجستير فى فرع آخر من فروع علم النفس. عندما أطلعتها على مجال اختبارات القياس النفسى، شعرت برغبة فورية فى أن تكون مؤهلة فى هذا المجال أيضا. يا إلهى، إنها تقوم بكل هذه الدراسة فى نفس الوقت الذى تدير فيه أعمالها.

تعطيها هذه الطريقة بعض المميزات - فهى تعرف بالتحديد التطورات الحديثة فى مجال علم النفس أكثر من معرفتى بها. لكن كل هذا التعلم وتعطشها الدائم للمعرفة يعنى أنها تفتقر إلى التركيز. فهى تنتقل من موضوع إلى آخر وقبل أن تستقر على موضوع ما فإن موضوعًا جديدًا يغريها فتنتقل إليه. تتمثل أكبر التحديات التى تواجهها - والتى أذكرها بها دائما، فى تحويل معرفتها ومؤهلاتها الأكاديمية إلى منتجات مفيدة من خلالها تستطيع أن تبنى عملها؛ حيث إن المعرفة تضيع إذا لم يتم تطبيقها.

إنك تنتمى إلى ذلك النوع الذى يجد سعادته فى التعلم والقراءة عن المجالات الجديدة، وقد تجدها أيضا فى تجميع المؤهلات. دائما ما تتلقى المعرفة بسرعة كبيرة، وبكل صراحة فإنك غالبا ما تعرف عن الأمور أكثر من جميع الناس ممن حولك، لكن ماذا تفعل بهذه المعرفة؟

احترس من لعنة المعرفة

انضم إلى بيتنا طوال الصيف وافد جديد يغطى الفرو وجهه - ألا وهو كلب أليف من النوع شناوزر، وقررنا أن ندعوه بايرون. قبل مجيئه، قرأت كثيرا عن تنشئة وتدريب الكلاب، حيث اشتريت بعض الكتب وقرأتها وأنا أمسك بيدى قلم تظليل فوسفوريًّا، كما اشتركت فى المنتديات لطرح أسئلة عن هذه السلالة من الكلاب. لقد قمت بإعداد جدول بمواعيد وجباته والأوقات التى سآخذه فيها إلى الحديقة ليقضى حاجته ومواعيد أخذ التطعيم ضد الأمراض ومتى تبدأ حصص تدريباته. لقد قرأت ذات مرة أن الكلاب لابد أن تتعرض للكلاب الأخرى ومواقف جديدة قبل أن تكبر فى السن (لكى نكون أكثر دقة، قبل أن يبلغ من العمر ١٦ أسبوعا) للتأكد من أنه ينمو وينضج بين مجموعة من الكلاب السوية، حتى أننى أخذت إجازة من العمل لأقوم بتدريبه خلال هذه الأسابيع الأولى الحيوية.

تتمثل الأخبار الحسنة فى أن هذا الكلب أصبح أليفًا وودودًا بصورة ملحوظة، كما أنه مفعم بالحيوية ومحب للمرح ومطيع جدا. فى الحقيقة، إننى أشعر بالفخر لأننا دربناه تدريبًا جيدًا.

أما الجانب السلبى فيتمثل فى السؤال التالى: هل أعلم كل شىء متعلق بالكلاب بالفعل؟ ربما عندما يذكر الأصدقاء بصورة عابرة أنهم يفكرون فى الحصول على كلب، فإننى أغرقهم بالمعلومات المتعلقة بالتدريب المنزلى والتطعيم ضد الأمراض واختيار السلالة وجودة أنواع الطعام المختلفة وأجر الطبيب البيطرى والتمرينات، والقائمة تستمر.

لا يمكننى منع نفسى من التصرف بهذا الشكل، أو على الأقل لم يكن هذا بمقدورى فى بداية الأمر. لقد كنت أود مساعدة أصدقائى والتأكد من اتخاذهم القرار الصحيح، لكنى تعلمت بعد ذلك أن أمسك لسانى وأن أصمت، حيث أدركت فيما بعد أننى كنت أبدو متسلطًا ومغرورًا ومتحذلقًا.

حين تكون قارئًا جيدًا أو مطلعًا جيدًا، بلعنة المعرفة، مثل الأشخاص ذوى المستوى العالى من حصد المعرفة، فإنك تعرف المزيد والمزيد، وترغب فى

السيطرة على تفكير الآخرين وتخبرهم بمواطن أخطائهم وتساعدهم على تجنب الأخطاء التى يمكن أن تراها بوضوح كبير جدا. ونظرًا لغزارة المعلومات التى تمتلكها، بوصفك موسوعة متحركة، فإن لديك رأيك الخاص، وعادة ما يكون صحيحًا. لكن فى حقيقة الأمر، معظم الناس لا يقدرون النصيحة، بل يفضلون أن يستمروا فى عملهم بدلا من أن يكون هناك شخص ما يشير إلى أخطائهم.

أعلم أن هذا الأمر يبدو غريبًا على مسامعك، لكنك لا تشبه معظم الناس. لقد حققت مستوى عاليا من حصد المعرفة. إنك تود البحث عن مزيد من المعلومات والمعرفة. لكن معظم الناس ممن حولك إما يتمتعون بمستوى منخفض أو متوسط من حصد المعرفة.

ألم تسمع قط عن مقولة: "لا تقتل المبعوث"؟ حسنا، إن المبعوث غالبا ما يقتل. إذا كنت أنت الشخص الذى يوضح للناس أنهم يتخذون قرارات سيئة، فإن الناس سيصبون عليك جام غضبهم. قد لا يظهر هذا مباشرة، فقد يقولون لك إنهم سعداء لأنك وضحت إليهم هذا الأمر ليعملوا على إصلاحه. لكن فى سريرتهم، سيشعرون بالاستياء منك ويؤمنون أنك متطفل ويعتقدون أنه يجب عليك أن تهتم بشئونك الخاصة.

أعلم أن هذا القول قد يبدو قاسيًا، لكن لا يرحب الناس غالبًا بالنصيحة غير المطلوبة.

كن أفضل ما لديك: اختيار اللحظة المناسبة للمشاركة

إنك تعرف أكثر من اللازم. يمكن أن ترى مواطن الخطأ كما تود أن تساعد الغير. لكن قبل أن تتلفظ بأى كلمة، فكر إذا ما كانت آراؤك ضرورية بالفعل أم لا. فيما يلى ستجد بعض الأسئلة التى ستساعدك على تحديد أفضل طريقة لصياغة أفكارك. وحتى التلفظ بها أمام الناس.

- **هل الأمر مهم بالفعل**؟ هل هناك شخص ما على وشك اتخاذ قرار بتغيير حياته أو ارتكاب خطأ كبير؟ إذا أدى شخص شيئا "جيدًا إلى حد ما"، هل يهم إذا كانت الطريقة التى يعمل بها أقل جودة من الطريقة التى تعلمها أنت؟

- **هل الالتزام بالصمت سيساعد الآخرين على التعلم والنمو؟** فى بعض الأحيان، يتعلم الإنسان أفضل الدروس فى الحياة عندما يجد الحلول بنفسه بدلا من أن يخبره بها الآخرون.

- **هل يمكن أن تطرح سؤالا بدلا من أن تقدم تعليقا؟** بدلا من أن تقول: "هناك نسخة محدثة وجديدة من هذا البرنامج متوافرة الآن"، قد تطرح سؤالا قائلا: "إذا كان هناك نسخة حديثة من هذا البرنامج، هل لديك اهتمام للحصول عليها أم لا؟".

لا يحب الناس الشخص المتحذلق. فى بعض الأحيان تتمثل أفضل الطرق لتبرهن على ذكائك فى ألا تقول ما تعرفه للناس.

اترك التعلم خلفك

لا تهدر كثيرا من طاقتك لتظل مطلعا على آخر التطورات فى مجال عملك والعمل على تحسين براعتك المهنية. كلما تسلقت السلم الوظيفى، قلت أهمية ما تملكه من خبرات فنية. إننى أعمل مع إحدى المؤسسات القانونية الرائدة، والتى يقر فيها الشركاء أنهم أقل دراية بالقانون من المحامين الشباب الذين يعملون معهم. فمع انتقالهم من مجرد كونهم محامين شبابًا إلى شركاء قدامى، فإنهم يقولون إن أعمالهم قد تغيرت من فك شفرات والتحايل على الوثائق القانونية إلى إدارة العلاقات مع العملاء وقيادة الفرق.

أما "رودنى مارش" والذى يقود أحد بيوت الخبرة التعليمية، فقد عبر عن الأمر بهذه الطريقة:

إننى أعلم جيدا أن هذا الأمر قد يوحى بأننى فاشل، لكنى كنت معتادًا صباح كل اثنين على قضاء الوقت فى قراءة التقارير ومقالات الصحف، لكن وبعد أن أصبحت مسئولا عن قيادة وإرشاد أكثر من ٤٠ شخصا، فإننى أعلم أن هذا الأسلوب لم يعد الطريقة الأمثل للاستفادة من الوقت.

يعد هذا الأمر حقيقة فى معظم المهن. إن تنقلت فى مناصب الإدارة، سواء كنت تدير فريقا من المهندسين أو الممرضات أو مندوبى المبيعات أو مبرمجى الكمبيوتر، ستجد أن أعظم التحديات أمامك ستكون التعامل مع الأشخاص الآخرين. إن مهنتك كقائد أو مدير تتمثل فى الإشراف والتفويض بالقيام بالمهام والتدريب وإدارة العلاقات، بهدف تطوير الفريق والحفاظ على علاقاته مع العالم الخارجى. لابد أن تترك الأمور الفنية لأعضاء الفريق.

رغم أن القراءة والالتحاق بالدورات التعليمية يعد من الأهداف السامية، يجب عليك أيضا أن تفكر فى كيفية استثمارك للوقت بطريقة أفضل تدر عليك المزيد من الربح. إنك تمتلك ٢٤ ساعة فى اليوم. بقضاء ساعة فى قراءة كتيب فنى، فإنك تخسر بذلك ساعة من ساعات اليوم. فكر فى الاستفادة من الوقت بأفضل الطرق المتاحة، فبدلا من أن تضيع ساعة كاملة فى تصفح الدوريات التجارية والفنية، هل يمكنك أن تقضيها فى تقوية العلاقات والبحث عن احتياجات العملاء؟ أو تناول القهوة مع زملاء العمل واكتشاف كيفية العمل معهم بمزيد من الفاعلية؟

كن أفضل ما لديك: التركيز وإكمال المهام

آخذًا فى الاعتبار المعدل الذى تتلقى به المعلومات والمعارف عن العالم من حولك، فقد تكون لديك إجابة لمعظم الأسئلة أو رأى فى معظم الموضوعات. لكن السؤال هنا: هل تقوم بتطبيقها؟ هل تحول كل مقال أو كتاب تقرؤه أو كل دورة أو محاضرة تحضرها إلى شىء يمكن أن تستغله فى حياتك أو عملك؟

إن الأشخاص ذوى المستوى العالى من حصد المعرفة غالبا ما ينغمسون فى العديد من المهام. إنهم يشعرون بإثارة بالغة من الأشياء التى تلوح فى الأفق ولا يهتمون جيدا بإكمال المهام التى بين أيديهم باستخدام المعرفة التى يمتلكونها بالفعل.

قبل الشروع فى دورة تعليمية أخرى أو محاولة الحصول على مؤهل جديد أو حتى قراءة كتاب أو مقال، فكر فيما يلى:

- **هل طبقت آخر شىء تعلمته؟** هل حولت النظرية إلى تطبيق، ليس فقط مرة أو مرتين، ولكن عدة مرات كافية لتجنى ثمار ما بذلته من جهد فى الحصول عليها؟

- **كيف ستستخدم هذا الجزء من المعرفة فى عملك وحياتك؟** هل هناك منافع مباشرة؟ إذا لم يوجد، هل يمكنك استثمار وقتك فى شىء يعود عليك بنفع أكبر؟
- **ما التكاليف؟** ما العواقب المالية الناجمة عن الالتحاق بالدورة أو شراء كتاب آخر؟ بعيدا عن الناحية المالية، ما كمية الوقت الذى ستحتاج إليه للوصول إلى هذه المعرفة؟
- **هل يعتقد أقرب أصدقائك أنها فكرة جيدة؟** آخذًا فى الاعتبار ميولك إلى تعقب كل ما هو جديد، اطلب ممن يعرفونك جيدا أن يقدموا لك رأيهم فى الأمر، ثم استمع إلى هذا الرأى جيدا، حتى لو لم تكن تفضل أن تسمع منهم هذه الإجابة!

إلى الأمام وإلى أعلى

إن التعلم والتحسين من قدراتك يعد من الأمور الجيدة. بشرط أن يكون بلا إفراط. إن الأشخاص ذوى المستوى المنخفض من حصد المعرفة يحتاجون إلى تأدية المزيد من العمل، بينما الأشخاص ذوو المستوى العالى من حصد المعرفة يحتاجون إلى تأدية عمل أقل.

فيما يلى بعض العبارات التذكيرية التى توضح كيف أن هناك فرقًا شاسعًا بين الأشخاص ذوى المستوى المنخفض والعالى من حصد المعرفة.

المستوى المنخفض من حصد المعرفة	المستوى العالى من حصد المعرفة
يتجنب الدورات التعليمية وغرف الدراسة.	يلحق نفسه دائما بالدورات التعليمية.

يتجنب الاختبارات وحصد المؤهلات.	يستمتع بالاختبارات وحصد المؤهلات.
ينظر إلى الدراسة على أنها عمل ممل.	ينظر إلى الدراسة على أنها مصدر سعادته.
يفضل التعلم من خلال العمل ومراقبة الآخرين.	يفضل التعلم من خلال طرق التعليم التقليدية.
قد يركز كثيرًا على المطالب اليومية.	قد يركز كثيرًا على المستقبل البعيد.
يحتاج إلى قراءة وتعلم المزيد.	يحتاج إلى المشاركة فى المزيد من الأنشطة.

إذا كنت تملك مستوى منخفضًا من حصد المعرفة:

- اعرف أن عالمنا متغير بسرعة كبيرة وأنه ملئ بالتهديدات والفرص، فالمهارات والمعرفة التى تحتاج إليها غدا قد لا تكون نفس المهارات التى تحتاج إليها اليوم.
- ابحث عن طرق يمكن من خلالها أن تتعلم عبر فترات قصيرة بدلا من الاشتراك فى الدورات التعليمية طويلة الأمد. على وجه التحديد، ابتعد عن الوظائف التى تتطلب منك الدراسة لاجتياز الامتحانات!
- حلل العالم من حولك مع الأخذ فى الاعتبار الميول والتغيرات الموجودة فى قائمة المعلومات المتنوعة والتى من شأنها أن تؤثر فى حياتك وفى قدرتك على كسب قوتك. ما الثغرات الموجودة فى سيرتك الذاتية؟ وكيف يمكنك العمل على سدها؟
- اعثر على شخص تكن له الاحترام ليكون مرشدا لك. استمر فى السؤال حتى تجد شخصا مناسبا (أو أكثر من شخص) يمكنه إرشادك ومساعدتك على اتخاذ بعض القرارات الكبيرة وتوجيهك إلى الاتجاه الصحيح.

إذا كنت تملك مستوى مرتفعًا من حصد المعرفة:

- من أجل تحقيق النجاح والإنجاز على المدى البعيد، ابحث عن المواقف التى تسمح، أو ربما تستلزم منك، التعلم والتطوير المستمر. تجنب الوظائف التى تتطلب منك تكرار نفس الطريقة فى تأدية الأشياء يومًا بعد الآخر.

- تذكر أن الناس لا يحبون الشخص الذى يعتقد أنه يعلم كل شىء. نعم، قد تكون على صواب فى معظم الأحيان، لكن يستاء الناس ممن يخبرهم أنه على خطأ أو أنهم ليسوا أذكياء كما يظنون.

- تذكر أن إخبار الناس بالإجابة يعنى أنهم يفقدون الفرصة لتحسين معرفتهم ومهاراتهم فى حل المشكلات. تعلم أن تمنع نصيحتك لكى تعطى الفرصة للآخرين ليتعلموا وينموا.

- فكر فى التكاليف التى تحتاج إليها الكتب والمقالات والدورات والندوات العلمية. إن الذهاب إلى غرف الدراسة والتعلم من الكتب يعد من الأمور الأساسية فى المراحل الأولى من الحياة المهنية، لكن يجب بعد ذلك أن تقلل من هذا الأمر وأن تزيد من المشاركة فى العمل مع العملاء والزملاء خلال عملية تقدمك المهنى.

٨

الطموح

"المكان الوحيد الذى يأتى فيه الحصاد قبل الزرع هو المعجم".

"فيدال ساسون"؛ من رواد تصفيف الشَّعْر

إن لديك أهدافًا تود إنجازها فى الحياة. فأنت تريد تطوير ذاتك وتحقيق المزيد فى حياتك. إنك لم تكن لتمسك بهذا الكتاب لو لم تكن تريد ذلك. لكن ما مدى تعطشك للنجاح؟ ما الذى تنوى القيام به لتحقيق أهدافك؟ ما التضحيات الشخصية التى قمت بها لتحقيق هذا الهدف؟

إننى أعمل مع إحدى المؤسسات القانونية، حيث أساعد الشركاء القدامى على تدريب وتطوير المحامين الشباب ممن لديهم القدرة على أن يكونوا شركاء فى المستقبل. منذ عدة سنوات، اختارت المؤسسة مجموعة تتكون من حوالى ٢٠ شخصًا يمتلكون قدرة كبيرة على تحقيق النجاح ليتلقوا تدريبًا خاصا تحت إشرافى. من بين هذه المجموعة ذات الطموح والموهبة العالية برز أحد الأفراد، ويدعى "آدم". عندما انتهى البرنامج التدريبى الرسمى الخاص بالشركة، قرر "آدم" أن يستمر وأراد المزيد من التدريب ودفع المقابل المادى من حسابه الخاص.

وكلما ترشح "آدم" للترقية، فإنه يطلب المساعدة فى التحضير لمواجهة لجنة المقابلة الشخصية. إننى أعمل معه على تنمية مهاراته القيادية وحضوره وسلوكه مع العملاء وأى شىء آخر، لأنه يود أن يكون قائدًا مثاليًّا ورائعًا.

لقد أدى "آدم" عمله بجدية، بل لقد عمل بجدية بالغة. إنه يبذل دائما أقصى ما فى وسعه لتأدية المهام المطلوبة منه كما أنه يحمل على عاتقه مسئولية عدد لا حصر له من المشروعات الإضافية، ويأمل بذلك أن يلاحظ رؤساؤه فى العمل جهوده ونشاطه الزائد. لقد أدار "آدم" معارض لتوظيف الخريجين ونظم حفلات للعملاء وأعد اجتماعات للموظفين خارج مكاتب الشركة وتحدث كثيرًا فى الندوات التجارية، كما درب العديد من المحامين الشباب، مما يعنى أنه يعمل لمدة ٨٠ أو ٩٠ ساعة خلال الأسبوع؛ ولعلمك الخاص فإن عمل ٩٠ ساعة خلال الأسبوع يعنى العمل منذ الثامنة صباحا وحتى منتصف الليل طوال ستة أيام من الأسبوع.

وقد حقق "آدم" هدفه بالفعل، ففى منتصف الثلاثينات من عمره لم يصبح واحدًا من أصغر الشركاء وحسب، بل أصبح رئيسا لقسم العمليات - والرجل الثانى فى المؤسسة بعد الشريك الأول والذى يدير واحدة من أسرع

المؤسسات القانونية نموًّا فى الدولة. إن تحقيقه لربح سنوى يبلغ نصف مليون دولار بالإضافة إلى خبرته وسيرته؛ كل ذلك يؤكد أنه يمكنه اختيار أى وظيفة قانونية فى أى مكان بالعالم.

قارن بين "آدم" ذى المستوى العالى من الطموح و "ويليام"، وهو أحد الأصدقاء القدامى والذى يعد واحدًا من مصممى الجرافيك الموهوبين والذى طُلب منه فى أكثر من مناسبة أن يتقدم بطلب للحصول على ترقية داخل العمل، لكنه رفض بداعى أنه لا يود أن يقود أناسًا آخرين. لقد جاءته عروض عمل فى أماكن متعددة، لكنه لا يحب المقابلات الشخصية ولا يحب خوض المغامرات وهذا ما يصيبنا جميعا بالإحباط والغيظ. إننا نثق فيه كثيرا ونعلم أنه يستطيع تحقيق المزيد، لكنه لا يشعر بالضيق أبدا. نعم، إنه يود تحقيق المزيد من الربح، لكنه غالبا ما يرضى بقدره. فى نهاية الأمر، يمكن القول بأنه يشعر بالسعادة عندما يكون جزءًا من فريق العمل أكثر من أن يكون رئيسا لهذا الفريق.

يعد الطموح أحد الأبعاد السبعة للشخصية والمتعلق برغبتك فى النجاح. إنه يمثل مدى حاجتك إلى المنافسة والفوز وتحقيق الإنجازات وتحمل المسئولية وتمهيد الطريق لصعود السلم الوظيفى والوصول إلى القيادة. والآن، ماذا عنك؟ هل أنت مثل "آدم" المقدام أم مثل "ويليام" الراضى بحاله، أم إنك فى منزلة بينهما؟ دعنا نكتشف الآن كيف تستطيع تحقيق المزيد فى حياتك.

الطموح

راجع استفتاء ٧ صفحة ٢٦. أعط نفسك نقطتين فى كل مرة توافق فيها على إحدى العبارات رقم: ١ و٣ و٤ و٦ و٩ و١٠. أعط نفسك نقطتين فى كل مرة لا توافق فيها على إحدى العبارات رقم: ٢ و٥ و٧ و٨. ينبغى أن تتراوح نتيجتك بين صفر و٢٠.

إذا كانت نتيجتك ٨ نقاط أو أقل فهذا يشير إلى أنك تتمتع بمستوى منخفض من الطموح. إذا كانت نتيجتك ١٤ نقطة أو أكثر فهذا يشير إلى أنك تمتلك مستوى عاليًا من الطموح. إذا كانت نتيجتك تتراوح بين ١٠ و١٢ فهذا يشير إلى أنك فى مستوى متوسط من حب القيادة.

أنت تعلم المطلوب منك الآن. اختر الأقسام الموجودة داخل هذا الفصل والتى تستهدف نمط شخصيتك. إذا كنت تقبع فى مستوى متوسط من الطموح، ينبغى أن تقرأ كلتا مجموعتى المواصفات ثم تختار بعناية وحرص النصيحة التى تبدو أكثر ملاءمة لموقفك.

ما نوع شخصيتك؟

جميعنا نتسم بالطموح إلى حد ما. البعض يتسم به بمستوى عالٍ والبعض يتسم به بمستوى أقل. مهما كان مستوى الطموح لديك، فإنك ستواجه كلًّا من التحديات والفرص. دعنا نستكشف معًا كيف يمكنك أن تنتزع المزيد من الحياة وكيف تجد ما يحقق لك الإشباع.

الشخص ذو المستوى المنخفض من الطموح: راضٍ بحياته وعمله

إنك تنتمى إلى ذلك النوع من الأشخاص الذى يتفهم الحاجة إلى التوازن بين العمل والحياة. بالنسبة إليك؛ فإن التنعم بحياة طيبة لا يعنى الحصول على ألقاب أو وظائف أو تخطى الطريق الصعب لتحقيق النجاح الوظيفى. إنك تهتم أكثر بالتمتع بوقتك على هذا الكوكب والشعور بالاسترخاء والمرح، أو على الأقل من خلال القيام بعمل من النوع الذى يعد بقدر المستطاع أقل إزعاجًا وإعاقة لباقى نواحى الحياة.

إنك لا تحتاج إلى أن تكون الشخص رقم واحد لتشعر بشعور طيب حيال ذاتك. فالفوز واحتلال المركز الأول لا يعد من الأمور المهمة بالنسبة إليك. قد يحتاج الآخرون إلى شغل مواقع تحمل المسئولية ووضع أنفسهم فى المقدمة وأن يكونوا محط أنظار الجميع. قد يحرصون على مطاردة المشاريع التى تحمل الكثير من التحديات والمهام الصعبة وتتركز كل أمانيهم على الوصول إلى منصب رئيس العمل. من المحتمل أن تعرف أشخاصا مثل هؤلاء الذين يودون الوصول إلى موقع القيادة مهما كانت الوسيلة، سواء من

خلال التصارع أو القتال أو القدح فى الآخرين. كما أنهم يتحدثون كثيرًا فى الاجتماعات بغرض التحدث فقط لجذب انتباه الحضور وإحراز بعض النقاط. لكنك لست من هذا النوع.

إنك تفضل الجلوس فى الخلف ومشاهدة الكل يتنافسون على جذب الانتباه إليهم، كما تتجنب الخوض فى سياسات العمل وما يحدث فيه من مواقف. غالبا ما تجد السعادة فى أن تكون جزءًا من الفريق، وأن تتبع شخصًا ما بدلا من أن تكون قائدًا، كما أنك مقتنع بأن حياتك الفعلية تتمثل فيما تقضيه خارج العمل.

إن الحياة قصيرة جدا، فلا تقضها داخل المكتب. بالتأكيد، قد تود أن تكون أكثر نجاحا - فلن ترفض الزيادة فى المرتب - لكنك لا تريد، التضحية بكل شىء مقابل تحقيق النجاح.

الشخص ذو المستوى العالى من الطموح: مكافح ودائمًا ما يهدف إلى إنجاز المزيد

إنك تتمتع برغبة وحاجة غير متناهية لتحقيق الإنجازات، فأنت تتحرق لوجود غاية أو هدف أو أى شىء يمكنك تركيز طاقاتك فيه، كما تضع الأهداف وتحققها. غالبا ما تدفع نفسك لتحقيق الأهداف الطموح والتى قد تكون شديدة التهور فى بعض الأحيان. إنك توسع دائما من دائرة الأهداف التى تود تحقيقها. إنك تصعب الأمور على نفسك حيث تعلم أن لديك القدرة على القيام بالمزيد.

مع الأخذ فى الاعتبار سرعتك الحماسية وطاقتك العظيمة، قد تكون من النوع الذى يكره قضاء الوقت بدون أى شىء يقوم به، كما تفضل أن تكون مشغولا وأن يتم استعجالك بدلا من أن يقول لك الناس تمهل.

إنك لا تكتفى بمجرد المشاركة، بل تنافس دائما من أجل الفوز. إن لك تطلعات عالية، كما تعلم من صميم قلبك أنك لن ترضى باحتلال المركز الثانى. بينما قد يكره الآخرون أن يقوم غيرهم بقياس أدائهم، فإنك لا

تتضايق من هذا الأمر وقد تستمتع به. كيف تستطيع معرفة جودة أدائك ما لم يتم قياسه، وكيف يمكنك مقارنة نفسك مع الآخرين؟

إنك تشعر بالإحباط والغيظ عندما يندب الناس حظهم على موقف ما ولا ينوون القيام بأى شىء تجاه هذا الموقف. يمكنك التحكم فى نفسك عندما لا تشعر بالسعادة. غالبا ما تحب تحمل المسئولية وتسعد عند إخبار الآخرين بما يجب عليهم فعله وكيف يمكنهم تحقيق الفارق والمشاركة فى الفريق. فى الحقيقة، أنت تشعر بالسعادة عندما تجلس على مقعد القيادة، حيث تكره أن يخبرك الآخرون بما يجب عليك القيام به.

إنك لا تؤمن بالحظ أبدًا، بينما ينتظر الآخرون الفرصة لتقع فى طريقهم أو الفوز فى ورق اليانصيب للحصول على وظيفة ممتازة دون السعى إليها. لكنك تؤمن أن الشخص الناجح يمكنه صنع حظه بيده. إنك تأخذ المبادرة وتعمل بجدية وتحقق الإنجازات.

استغل ما لديك من قدرات ـ للأشخاص ذوى المستوى المنخفض من الطموح

يمكننى أن أتفهم أنك ترى العمل مجرد مظهر واحد من مظاهر حياتك، فلديك عائلة وأصدقاء واهتمامات تود أن تضعها فى المقدمة قبل العمل. لكن هل أنت سعيد بحياتك أم أنك مستسلم لنصيبك فى الحياة؟

أخبرنى العديد من الأشخاص ذوى المستوى المنخفض من الطموح أنهم يشعرون على الأقل بين الفينة والأخرى بأنهم يعيشون فى الحياة بلا هدف، فهم يؤدون دورهم فى الحياة بصورة سطحية دون تحقيق مزيد من الإنجاز. لا أود أن أفترض أنك مثل هؤلاء، لكن إذا كانت لديك الرغبة لفرض المزيد من السيطرة على حياتك وعملك، فإنك فى المكان المناسب لاكتشاف الطريق للقيام بذلك.

ألق نظرة فعلية على وظيفتك

من الصحيح أنه يجب عليك العمل من أجل كسب قوتك، ومن أجل أن تجد لك مأوى وأن تحصل على الطعام. لذا، دعنى أطرح عليك سؤالاً: ما مقدار سعادتك بالوظيفة التى تشغلها حاليا؟ هل تراها تحديًا مثيرًا لك أم أنها مجرد شىء لابد أن تتحمله؟

إنك تقضى مقدارًا من ساعات يقظتك فى العمل أكثر مما تقضيه فى أى شىء آخر، وحتى وقت الفراغ الذى تقضيه فى المنزل يبدو كأنه خاص بالاستعداد للذهاب للعمل أو محاولة الاستشفاء من التعب الذى حل عليك من أيام العمل الصعبة. لكن أليست الحياة قصيرة جدا لتتحمل مشقة عمل لا تحبه كثيرًا؟

مزيد لك

أمامك ٣٠ ثانية لتقرأ الجمل الخمس التالية وتوضح إذا كنت توافق أو لا توافق على كل واحدة منها:

- إذا فزت بجائزة اليانصيب، فلن أستمر فى العمل الذى أقوم به حاليا.
- إن جميع إنجازاتى وذكرياتى البالغة الأهمية قد وقعت خارج العمل.
- غالبا ما أحس بالضيق عند العودة إلى العمل بعد إجازة نهاية الأسبوع.
- إننى أشعر مرارا وتكرارا بالإحباط والملل من عملى.
- إذا تمكنت من العودة بالزمن إلى الوراء، فلن أختار العمل الذى أقوم به حاليا.

إذا وافقت على اثنتين أو أكثر من تلك الجمل، فقد تحتاج إلى أن تعيد التفكير بحكمة بخصوص العمل الذى تقوم به حاليا. وإذا وافقت على أربع جمل أو على الخمس جميعها، فلابد أن تضع العثور على مجال جديد للعمل فى مقدمة أولوياتك.

يجب ألا يكون العمل شيئًا شاقًا علينا تحمله بعناء. لقد عملت مع أشخاص يبدو عليهم أنهم يتنافسون على لقب الشخص الأكثر بؤسًا وشقاءً فى العمل.

"إننى أكره وظيفتى".

"كلا، إننى أكره وظيفتى أكثر منك".

"لكن رئيسى فى العمل يتعامل معى بطريقة سيئة بالفعل".

"يا إلهى، إذا اعتقدت أن هذا أمر سيىء، فانتظر حتى تسمع ذلك".

قد تعرف أناسًا مثل هؤلاء، ممن يعتقدون أنه من الأفضل أن تكون ساخرًا وسلبيًّا وغاضبًا. أما بالنسبة لى فهذا الأمر يعد مضيعة للحياة. بالتأكيد، يُفضل أن تغير الظروف المحيطة بك بدلا من أن تندب حظك؟ وأن تجد عملًا جديدًا بدلا من أن ترضى بعمل تبغضه؟

قد لا تكون مثل ذلك النوع بأية حال من الأحوال. قد تكون مثل معظم الأشخاص ممن تقابلت معهم شخصيًّا والذين يتحملون مشقة العمل لأنهم يقولون لأنفسهم: "فى يوم من الأيام، سأقوم بالعمل الذى أحبه. إننى فقط أحتاج إلى كسب المزيد لدفع عربون لمنزل جديد أو لدفع مصاريف الجامعة لأولادى أو لدفع القرض ...". بالتأكيد، قد يأتيك الموت غدا أو فى أى وقت، فإذا حافظت على تأجيل الحياة التى تود العيش فيها، فربما لن تصل إليها مطلقا.

إذا كان لديك عام واحد لتعيش فيه، هل ستذهب إلى العمل وتقوم بنفس العمل كل يوم؟ من المحتمل ألا تقوم بذلك. ما الحال لو كان أمامك خمس سنوات فقط لتعيش فيها؟ لنفترض أن هناك طبيبًا لا يخطئ أبدا فى تقديره وأخبرك بأنك ستموت بعد خمس سنوات بالضبط، هل ستستمر فى عملك الحالى؟ إنه سؤال صعب جدا، لكنك قد تفكر فى الإجابة قائلا، "ربما لا". ماذا لو قال الطبيب إن أمامك عشر سنوات فقط لتعيش فيها، فما الوضع إذن؟

حسنا، يمكننى أن أخبرك بحقيقة ما، ألا وهى أنك ستموت. إنك تأمل أن تعيش لسنوات عديدة، لكن لا توجد أية ضمانات تؤكد عدد السنوات التى سوف نحياها على هذا الكوكب. لذا، لماذا تضيع المزيد من الوقت فى القيام بالشىء الذى لا تحبه؟

العثور على حالة التدفق الخاصة بك

لا يجب أن يكون العمل أمرًا شاقًّا. يكتشف بعض الناس العمل الذى يستمتعون به أو حتى يحبونه. وعندما تجد العمل الذى تحبه، لا يسعك سوى تحقيق الإنجاز والنجاح.

نصح "نوريودين "رودى" كارسان" - المدير التنفيذى ورئيس لأكثر من ١٠٠٠ موظف ومؤسس شركة "كينيكسا"، شركة استشارية للموارد البشرية قائلا: "عندما تجد الوظيفة التى تستمتع بها، فلن تكون عاملا جيدا وحسب، بل ستكون زوجًا ووالدًا ومواطنًا جيدًا أيضًا".

لذا، ما العمل الذى تحب القيام به؟ ما العمل الذى يجعلك أكثر فاعلية وحماسًا؟

لاحظ عالم النفس "ميهالى تشيكزنتميهالى" أن الناس يشعرون بالسعادة عندما ينخرطون كليًّا فى المهام التى يقومون بها. عندما تغمس نفسك فى نشاط ما بصورة كلية بحيث لا تشعر بالوقت ويعمل مخك بصورة حماسية. عندئذٍ ستشعر بالسعادة والحيوية. عندما تستنفد كل طاقاتك فيما تفعله، فإنك تمر باللحظة المثالية التى يسميها الرياضيون "التواجد فى المنطقة" وما يسميها "تشيكزنتميهالى" بحالة "التدفق".

يحقق الناس التدفق بطرق مختلفة، فمنهم من يشعر به عند ممارسة رياضة مفضلة أو كتابة كود الكمبيوتر أو الرقص على أغنية مفضلة أو إصلاح السيارة أو إكمال مهمة ما أو العمل فى الحديقة أو الحديث إلى صديق مقرب أو إصلاح أجهزة المنزل أو كتابة خطاب أو إتمام صفقة تجارية أو إعطاء الهدايا للأصدقاء.

إذا كنت محظوظًا، قد تمارس بالفعل التدفق فى بعض نواحى عملك. يصل أحد الزملاء إلى هذه الحالة عندما يدرب الناس على حل مشاكلهم. وصديق آخر، والذى يعمل فى إحدى شركات الخطوط الجوية، يشعر بهذه الحالة عندما يتحدث لساعات إلى المسافرين بدون بذل أى جهد يذكر. لكن العديد من الناس لديهم بعض الهوايات والاهتمامات غير المرتبطة بمجالات عملهم. إن إحدى عميلاتى والتى تعمل فى مجال الموارد البشرية، تحصل على أعلى درجات الإشباع وهى تحاول أن تعيد إصلاح وتجميع أجزاء جهاز الكمبيوتر الخاص بها. بينما عميل آخر يقضى ساعات من وقته فى قراءة كتاب تصميم أو برمجة الخصائص المتعلقة بجهاز iPod أو الهاتف النقال الخاص به.

عندما تعثر على الشىء الذى تحب القيام به، سينتهى بك الأمر بتحقيق النجاح غالبا. وقد يكون ذلك عن طريق المصادفة. لقد اكتشفت منذ عشر سنوات أننى مغرم بالكتابة، لكننى كنت أعمل كمحلل تجارى فى ذلك الوقت حيث كنت أدخل الأرقام فى لوحة الجداول وأكتب النتائج النهائية. وفى ذلك الوقت لم تكن لدىَّ الفرصة لأكتب سوى جمل قليلة، ناهيك عن تأليف كتاب بأكلمه. ولأننى كنت أود أن أكتب، فقد اقتربت من الناشر وأقنعته أن يتيح لى الفرصة لكتابة كتاب صغير. والذى كان أكبر من الكتيبات بقليل جدا. وعندما تسلمت أول مبلغ من المال مقابل أول عدد من النسخ، أدركت أنه يمكننى كسب المزيد فى الساعة إذا عملت فى تنظيف المراحيض أو غسيل الأطباق. لكنى لم أهتم بذلك. لأننى كنت أحب الكتابة. وقد ألفت العديد من الكتب بعد ذلك، كان آخرها كتاب *Confidence* (دار نشر Prentice hall، ٢٠٠٨) والذى تم اختياره من قبل مؤسسة دبليو إتش سميث ليكون أفضل كتاب فى شهر أغسطس. فبدون أن أقصد حققت النجاح الذى أرجوه، لأننى عملت فى المجال الذى أحبه.

عندما تعرف ما تحب أن تفعله، ستحقق النجاح دون أن تضطر إلى تجربة أشياء كثيرة. لذا اسمح لى بأن أطرح عليك هذا السؤال مرة ثانية: ما الشىء الذى تحب العمل به؟

مزيد لك

يمتلك معظم الناس طرقًا مختلفة ومتعددة للشعور أو الوصول إلى حالة التدفق. لقد طرح "ميهالى تشيكزنتميهالى" هذا السؤال على عدة آلاف من الناس: "هل انغمست فى عمل ما بتفانٍ شديد لدرجة أنك لم تهتم بأى شيء آخر مما أدى إلى عدم ملاحظتك لمرور الوقت؟" وقد اكتشف أن معظم تجارب التدفق تحدث عندما يشترك الناس بفاعلية فى مهمة ما بدلا من ذلك الاسترخاء السلبى. عندما يمارس الناس الألعاب والرياضة، فإنهم يكونون عرضة لحالة التدفق أكثر بثلاث مرات مما لو كانوا يشاهدون التلفاز.

لذا حان دورك الآن. ما الشيء الذى تقوم به والذى يجعلك تشعر بالبهجة أو أنك تمر بيوم جيد؟ ما الشيء الذى تقوم به فى وقت فراغك؟ أو العمل الذى تقبل به حتى وإن لم يعد عليك بأى عائد مادى مقبول؟ سجل الآن خمسة من الأفعال المفضلة لديك:

- ....
- ....
- ....
- ....
- ....

لكن لا تقف عند هذا الحد، استمر فى تدوين الأنشطة الأخرى. خلال الأسابيع القادمة، دون اللحظات التى تشعر فيها بالإثارة أو علو الهمة. اغتنم جميع الأنشطة التى تعطيك هذا الشعور.

التبديل أو التغيير أو التعديل. أو المضى قدمًا

بمجرد أن تحدد المهام واللحظات التى تساعدك للوصول إلى حالة التدفق، فكر فى الطريقة التى تستطيع من خلالها متابعة العمل الذى يسمح لك بتجربة المزيد من تلك الحالة. ابحث عن أوجه الشبه بين ما تستمتع به وما

تقوم به فى العمل. واطلب من رئيسك أن ينتدبك فى المهام التى تسمح لك بتجربة المزيد من لحظات التدفق. بدلا من أن تنتظر أن يعطيك رئيسك فى العمل المهام التى لا تستمتع بها، اقترح عليه المشاريع التى لن تنفع المؤسسة فحسب، بل ستمنحك الشعور بالسعادة كذلك.

ابحث عن الطرق التى تسرع من أو تزيل الأجزاء المملة فى عملك، بحيث يمكنك التريث فى المهام التى تحبها. أطلع زملاءك فى العمل على الأشياء التى تستمتع بها أكثر وتتطوع للقيام بها عندما تسنح الفرص لذلك. انظر إن كان بإمكانك تبادل المهام مع زملائك، على سبيل المثال؛ إذا لم تحب إحدى زميلاتك العمل مع الجداول الحسابية، لكنك تحب ذلك، فاعرض عليها أن تقوم أنت بعملها المتعلق بالأرقام فى مقابل أن تقوم هى بعمل ما لا تستمتع أنت به وتحبه هى، أو إذا كانت لديك وفرة فى أعضاء الفريق أو فى المساعدين، ففوض إليهم المهام التى لا تستمتع بها.

حتى إذا لم تستطع تغيير جميع أجزاء العمل، فابحث عن طرق صغيرة لتعدل من خلالها عملك وتخلق المزيد من اللحظات التى تستمتع بها. إذا تمثل أحد أنشطة التدفق المفضلة إليك فى الحوار مع صديق، فانظر إن كان بمقدورك قضاء مزيد من الوقت فى الحديث مع العملاء أو الزملاء فى الاجتماعات. إذا كنت تجد لديك ميلاً للتدفق فى ألعاب الكمبيوتر، فاعمل بالمشاريع التى تسمح لك بالانغماس فى التكنولوجيا.

هناك خيار آخر وهو أن تبحث عن عمل جديد. قد تنتقل إلى فريق أو قسم آخر داخل المؤسسة، أو تنتقل إلى عمل جديد كليًّا فى مكان آخر.

مزيد لك

لابد أن تنبئك شخصيتك بالكيفية التى يمكنك من خلالها ممارسة التدفق.

إذا كنت من الأشخاص ذوى المستوى العالى من الحرص فى العمل، فقد تستمتع بالروتين ومعرفة جميع تعقيدات العمل بعمق. إذا كنت من الأشخاص ذوى المستوى المنخفض من الحرص فى العمل، فستجد سعادتك فى الشك والتغيير. إذا كنت من

الأشخاص ذوى المستوى المنخفض من الحساسية، فقد تستمتع بالبيئة التى يمكنك من خلالها الوصول إلى الهدف مباشرة والتعبير عما تفكر فيه؛ لكن إذا كنت من الأشخاص ذوى المستوى العالى من الحساسية، فقد تؤدى بطريقة أفضل مع الزملاء الذين يقدرون هذه السمة فيك.

انظر مرة ثانية فى الأبعاد الستة الماضية، وحاول إكمال الجمل التالية:

- نظرًا للمستوى الذى أمتلكه من حب الاستطلاع، سأشعر بإشباع أكثر من خلال متابعة المواقف الشخصية ومواقف العمل التى تسمح لى بـ ...
- نظرًا للمستوى الذى أمتلكه من المرونة، سأشعر بإشباع أكثر من خلال متابعة المواقف الشخصية ومواقف العمل التى تسمح لى بـ ...

قم بنفس الأمر بالنسبة للاندماج والحرص فى العمل والحساسية وحصد المعرفة. فقط اقرأ كل بعد من أبعاد الشخصية وحاول أن تحدد مجموعة من المبادئ الإرشادية لوظيفتك. ارسم صورة لنموذج العمل والبيئة المثالية بالنسبة إليك.

إننى أدرب "ماريل"، المديرة المبدعة بواحدة من كبرى شركات الإعلانات. عندما قابلتها للمرة الأولى، كانت مسئولة عن فريق مكون من ٢٠ عضوًا من لديهم قدرات إبداعية. لكن عندما كتبت الأشياء التى تجعلها تشعر بالسعادة والتى تساعدها على تجربة لحظات التدفق، أدركت أن إدارة الآخرين لم تكن واحدة منها؛ حيث إنها فى منصب المدير تفتقد إلى التقاط وتحرير مقاطع الفيديو وأن تكون أحد المشاركين فى العمل الذى يقوم به أعضاء الفريق. لذلك، قررت "ماريل" أن تترك العمل وتؤسس شركتها الخاصة. فمن خلال الابتعاد عن قيادة فريق كبير، صارت قادرة على عمل جميع المهام التى تجعلها تشعر بالحيوية مرة ثانية.

وهذا مثال آخر، والذى يتمثل فى "آنتونى بوراس" والذى اعتاد العمل كمدير للمبيعات والتسويق فى إحدى شركات التكنولوجيا فى مدينة جيرونا، بأسبانيا. لكن كانت لديه رغبة أخرى: وهى أن يجعل الناس فى تواصل مستمر. لم يستطع أن يعثر على العمل الذى يسمح له بقضاء معظم الوقت

فى التعاون مع الناس، لذلك بدأ العمل فى مشروعه الخاص: ناد اجتماعى، حيث يمكنه أن يوفر المجال للناس للتواصل أو العمل كسمسار للناس الذين يريدون الحصول على رخصة إقامة سلسلة مطاعم فى الشرق الأوسط، أو العثور على مستثمرين لبدء خطوط جديدة للموضة. أخبرنى "آنتونى" قائلا "إن الشبكة الاجتماعية هى أسلوبى فى الحياة وليس فى العمل فقط. إننى أعمل لتحقيق حلمى". وإننى أتفق معه، فبالأحلام تتحقق النجاحات. وبعد مرور عامين فقط من بدء عمله، فإنه الآن ينظم أحداثًا منتظمة ودائمة فى لندن وبرشلونة ودبى.

أشعل حماستك. قبل أن تُطرد من وظيفتك

قد تعتقد أن الحصول على العمل الذى تستمتع به سيعد شيئًا لطيفًا، لكنه ليس ضروريًّا. دعنا ننظر إلى الأمر بطريقة أخرى، فالمؤسسات ليست معروفة بمعاملتها الكريمة للأفراد. إذا اضطرت المؤسسة التى تعمل بها إلى إعادة بناء الهيكل الوظيفى، فمن الذى تعتقد أن الشركة ستحتفظ به. هل الشخص الذى يبدو عليه أنه قليل التحمس بالنسبة لعمله أم الشخص الذى يبدو عليه القدرة على تحمل أعباء العمل؟

آسف على كلامى الحاد، لكننى أود منك أن تكون واضحًا: فإن تنشيط حماستك، والحصول على العمل الذى تستمتع به، ليس من الرفاهية، بل هو من الضروريات.

مزيد لك

هذا تمرين آخر يمكنك القيام به بسرعة. إن "بيتر فيناه"، مدير خدمة التطوير المهنى بكلية الإدارة جامعة كانفيلد، يقترح عليك اختيار ثلاثة من الأصدقاء الذين يعرفونك جيدا. اتصل بهم هاتفيًّا واطرح عليهم الأسئلة الثلاثة التالية:

- "كيف تصفنى؟".
- "ما الرغبات والاهتمامات التى تعتقد أننى أمتلكها؟".
- "ما الشىء الذى ترى أننى أقوم به بصورة جيدة؟".

لا تقاطعهم فى الحديث، واستمع إلى إجاباتهم جيدًا ودوِّن انطباعاتهم عنك. ما المواضيع والأساليب التى يمكن استخلاصها من هذه الإجابات؟

اتبع طريقتك الخاصة لتحقيق النجاح وتقييمه

هل تعرف أيًّا من الأشخاص الناجحين؟ نعم، قد تعرف بعضهم، خذ دقيقة لتستدعى إلى ذاكرتك قليلا منهم.

الآن، دعنى أطرح عليك سؤالا: هل يتخبط أحدهم فى طريقه أو لا يعرف ماذا يريد من الحياة؟ هل يجلسون فى أماكنهم وينتظرون الفرصة لتأتى إليهم؟ لا، لا أعتقد ذلك أبدًا.

يمتلك الناجحون أهدافًا يسعون نحو تحقيقها. إنهم يقررون ما يريدون ويتخذون الخطوات لتحقيق ما قرروه، إنهم يمتلكون الغاية والغرض والرؤية، ومن خلال امتلاك الغاية فقط يمكنهم معرفة إذا ما حققوا تقدمًا أم لا. وإذا لم تفعل مثلهم سيشبه الأمر أن تركب السيارة وتقرر بكل بساطة أن تتبع السيارة التى تسير أمامك. "حسنا، إننى لا أعلم إلى أى مكان أود الذهاب، لذا سأقوم بما سيقوم به أى شخص آخر".

إن الأشخاص الذين يمتلكون رؤية خاصة يشعرون بإشباع أكثر. يمكنك تحقيق كل ما تريد، لكن يجب أن تعرف أولاً ما الذى تريده! يمكن أن ترسم صورة للمستقبل المشرق واللامع وتستخدمها لتحفيز نفسك فى الوقت الحالى. ومن ثم، متى تغوص قدماك فى أحد الأيام السيئة، يمكنك التطلع إلى مستقبل أفضل، كما يمكنك أن تواسى نفسك بأن أعباء اليوم قد تكون جزءًا ضروريًّا من هذه الصورة الأكبر.

يخبرنى "بيتر فيناه" من كلية الإدارة جامعة كانفيلد، وهى واحدة من كبرى جامعات الأعمال فى البلاد، قائلا:

يمكنك تشكيل حياتك لجعلها أكثر إثارة وتشويقًا. يقضى العديد من الناس حياتهم مع الشعور بأن العمل هو الشىء الذى فرض عليهم. لكن تستطيع أن تخلق بيئتك الفعالة والمفعمة بالنشاط والحيوية. ضع لنفسك خطة أو هدفًا أو غاية ثم اعمل على تحقيقها.

مزيد لك

إن تحديد مجموعة من الأهداف فى حياتك يمكن أن يكون مهمة ثقيلة على النفى، لكن إليك بهذا التمرين السريع ليساعدك على البدء فى هذا الأمر.

فكر بحرص فى حياتك، وتخيلها بعد عدة سنوات من الآن. انظر إلى الخلف إلى الشخص الذى كنت عليه وإلى الأشياء التى قمت بها، وأكمل هذه الجمل:

- "إننى فخور جدا ب ...."
- "إننى أحسد الناس الذين ...."
- "إننى مسرور لكونى أول من ...."
- "أتمنى لو كنت قمت بالمزيد من ...."

بصراحة إن عددًا كبيرًا من الأبحاث أثبتت أن الأشخاص ذوى المستوى العالى من الإنجاز يمتلكون أهدافًا فى حياتهم. فالأشخاص الناجحون لا يدعون رؤساءهم أو زملاءهم فى العمل أو أفراد أسرهم أو أصدقاءهم يملون عليهم ما يجب عليهم القيام به فى حياتهم. إنهم يتحملون المسئولية ويحددون ما يريدون ثم يخططون للعثور على أو تشكيل حياتهم ووظائفهم المثالية.

والآن، حان دورك.

كن أفضل ما لديك: تحديد ما تريده من حياتك

لتجد على الأقل ١٥ أو ٢٠ دقيقة من وقتك حيث يمكنك خلالها الجلوس والتفكير، ثم اكتب عن الحياة الناجحة والمليئة بالإنجازات التى تراها أمامك خلال خمس أو عشر سنوات قادمة. فكر فيما تحب أن تكون، وما تحب أن تحققه وما الشخص الذى تود أن تقضى وقتك معه.

إنها حياتك أنت، والقرار يعود إليك فى تحديد أهدافك. لذا، ماذا تريد من الحياة؟ قد تود أن تكون رجل أعمال ناجحًا أو أن تحصل على ذلك المكتب الفاخر والسيارة ذات السائق اللذين يخصصان لك بوصفك عضوًا فى مجلس إدارة الشركة. وقد تود أن تتجول فى العالم لتجرب قدر المستطاع من الثقافات المختلفة، أو أن تحقق ربحًا كافيًا حتى تتقاعد عن العمل فى عمر ٥٠ أو ٤٠ أو حتى ٣٠، أو قد تستمر فى العمل حتى سن ٨٠ لأنك تحب عملك كثيرًا. وربما تود أن تكون والدًا صالحًا أو والدًا مخلصًا يكرس جميع وقته لأولاده، وقد تود أن تتبرع بكمية كبيرة من المال لإحدى الجمعيات الخيرية أو فى سبيل قضية تهتم بها.

استثمر بعض الوقت وفكر ودوِّن الأشياء التى تحب امتلاكها فى الحياة والشخص الذى تحب أن تكون عليه، وفى يوم من الأيام ستشكر نفسك على هذا الأمر.

دوِّن مستقبلك ـ وستشكر نفسك مستقبلًا على هذا الأمر

هل كتبت هدفك فى الحياة قبل ذلك؟ إذا قمت بذلك، فهذا عمل جيد. وإن لم تقم به، فهيا لتقم به من فضلك. يوجد فرق كبير، بل فرق عظيم، بين فهم الفكرة وتنفيذها. جميعنا يدرك أهمية التمتع بلياقة بدنية أفضل، لكن كم منا يعمل على هذا الأمر؟ يسرى الأمر نفسه على تكوين هدفك فى الحياة. بالتأكيد، إنك تدرك هذا الهدف، لكن مفتاح النجاح يأتى من القيام بالشىء وليس من إدراكه.

بمجرد أن تدِّون هدفك فىالحياة، ستعرف ما الذى تود تحقيقه، ثم ابدأ بعد ذلك فى كتابة وتسجيل جميع الخطوات اللازم اتخاذها لتنفيذ هذا الأمر.

لقد دربت مديرةً كان هدفها العمل كطبيبة بيطرية. احتاجت إلى الدراسة للحصول على شهادات من المستوى الأول فى الأحياء والكيمياء . ونظرًا لأنها لم تكن متفرغة للدراسة فقد احتاجت إلى سنتين للحصول على هذه الشهادات. بالإضافة إلى ذلك فقد احتاجت إلى ادخار كمية من المال تكفى لتخوض بعد ذلك ست سنوات من الدراسة فى الجامعة - وقد اجتازت الآن جزءًا من دراستها بالفعل. قد يجد معظم الناس أن هذه مهمة ثقيلة، لكن هذا هو حلمها وهى تعمل على تحقيقه.

الآن هو الوقت الملائم دون أى وقت آخر، لذا أعد قائمة بالأعمال التى تحتاج إلى القيام بها لتحقيق هدفك. فكر فى الأشخاص الذين تحتاج إليهم ليشاركوك، وكمية المال التى تحتاج إلى ادخارها، وفكر فى الناس الذين ستتحدث إليهم من أجل الحصول على النصيحة وأى الكتب التى ستقرؤها للحصول على المشورة وأى الأبحاث التى ستقوم بها. سجل كل فكرة قد تطرأ على رأسك، واعلم أن بعض الخطوات قد تكون أكبر من الأخرى، لكن كل ما عليك القيام به هو تدوينها جميعًا.

ثم خذ خطوة البدء. اختر عملًا سهلًا من القائمة وقم به اليوم ولا تؤجل الأعمال الصغيرة إلى الغد. لا يهم مدى صغر هذا العمل. ابدأ فقط وستبنى قريبًا قوتك الدافعة وتُكوِّن مستقبلك الجديد خطوة بخطوة.

استغل ما لديك من قدرات - للأشخاص ذوى المستوى العالى من الطموح

إن الأشخاص ذوى المستوى العالى من الطموح مثلك يحبون دائمًا أن يكونوا محط إعجاب الناس لأخذهم زمام المبادرة، حيث إنك مستعد لتحمل مشاق عظيمة لتحقيق آمالك، كما أنك تنظر إلى المشاكل الكبيرة على أنها تحديات يجب التغلب عليها بدلًا من أن تراها عوائق يجب تجنبها. إن رغبتك فى الفوز وتحقيق طموحاتك تعنى أنك تقضى وقتًا طويلًا فى العمل وتقوم بأى شىء يستلزمه النجاح. قد تتفهم عبارة "مايكل فيليبس"، الفائز بثمانى

ميداليات ذهبية فى أولمبياد بكين، حين قال: "لا أحب الخسارة أبدا - لا فى السباحة ولا فى أى شىء آخر".

يعد كل هذا أمرًا عظيمًا، عندما يتعلق الأمر بالوفاء بوعودك. يعلم الناس أنه يمكنهم تفويض المهام إليك وستقوم أنت بإتمامها مهما كانت، لكن قد يسبب هذا مشاكل أيضا. إننى أعمل مع أفراد موهوبين ذوى عزيمة قوية والذين اختيروا من بين أقرانهم بفضل ما يتمتعون به من قدرات عالية. وأرى النموذج نفسه يتكرر مرارًا وتكرارًا: حيث تأتى المشكلة حين تضطر إلى العمل مع الناس الذين لا يتمتعون بنفس المستوى من الطموح.

إنك تشعر بالسعادة عندما تدفع نفسك لاجتياز مسافات بطولية أو القيام بما تتطلبه المهمة مهما كان، لكن لن يشعر جميع الناس بالسعادة عندما تدفعهم للعمل بنفس الجدية التى تنوى العمل بها. عندما يضطر الناس ذوو المستوى العالى من الطموح ممن هم على شاكلتك إلى العمل مع من يتمتعون بمستوى منخفض أو حتى متوسط من الطموح، من هنا تبدأ المشاكل.

فوِّض، درِّب، أرشِد، واشرح

حين تكون شخصًا ذا مستوى عالٍ من الطموح، ستعمل على إتمام المهام بطريقة أسرع من معظم الناس الذين تعرفهم. فلماذا تفوض المهمة إلى شخص آخر بينما يمكنك القيام بها أسرع منه؟

لكن تخيل أن يأتى إليك طفل فى سن الرابعة، قد يكون ابنك أو ابن أخيك، وحذاؤه فى يده الصغيرة، ولا يمكنه عقد رباط الحذاء. هل ستربطه له بكل سهولة أم ستعلمه كيف يقوم بالأمر بنفسه؟

إذا عقدت له الرباط اليوم، هل ستقوم بذلك غدا، وبعد غد وفى السنة التالية؟ تخيل أنك تقوم له بنفس الأمر طوال السنوات القادمة.

بالتأكيد، إنه أمر سخيف أن تفكر أن هناك شابًّا فى الثامنة عشرة من العمر ولا يستطيع عقد رباط حذائه. لكن لنقل إن أحد أعضاء فريقك يواجه مشكلة ما ولا يعرف ما يفعل ويريد رأيك فى الأمر، وأنت أخبرته

كيف يتعامل معها وشرحت الموقف للموظفين فى العمل. قد يرحل من عندك وهو سعيد، لكن ما الذى تعلمه؟ تتفق معى أنه لم يتعلم كثيرًا، حتى لو تعلم شيئًا فسيكون أنه تعلم الاعتماد عليك فى التفكير له فى مشاكله.

وهذا هو الخطأ الذى ينشأ من حل المشاكل للآخرين بدلا من إعطائهم المهارات والثقة لحلها بأنفسهم.

سواء تعلق الأمر بمكان العمل أو بالمنزل، فإنك تحتاج إلى تطوير الناس من حولك كما تحتاج إلى تدريبهم وإرشادهم حتى يؤدوا المهام بنفس الكفاءة والفاعلية التى تمتلكها.

التدريب من خلال إخبار الناس بالشىء الذى تريده بدلًا من كيف تريده

قد تجد أنه من الصعب عليك أن تشاهد الآخرين وهم يؤدون المهام بفاعلية أقل منك؛ لكن الخطر الناجم عن قيامك بالمهام كلها بنفسك يتمثل فى أن تكون دائما مطالبًا بالمزيد والمزيد من العمل والترتيبات. كيف سيتعلم الناس ويحسنون من أنفسهم إذا أديت كل شىء بالنيابة عنهم؟

يعد تدريب الناس من الأمور المباشرة تمامًا، فلن تحتاج إلى قراءة مجلدات كبيرة أو الالتحاق بدورة تعليمية لتتعلم الأمر. فى الحقيقة، يمكن القول إنه يوجد مبدأ رئيسى: أخبر الناس بالشىء الذى تريده منهم بدلا من طريقة القيام به.

لنفترض أنك تريد من زميلتك "تانيا" أن تعد حفلة عشاء لأعضاء الفريق للاحتفال بالعام الجديد. يمكن أن تشرح لها ما الذى تريد منها إنجازه، أن تحجز طاوله تسع من ١٢ إلى ١٥ شخصًا فى مطعم متوسط الأسعار فى يوم ١٥ ديسمبر. وعلى الجانب الآخر، يمكن أن تشرح لها كيف تود منها إنجاز الأمر. بأن تفتح دليل الهاتف وتتصل بما يقرب من ٢٠ مطعمًا وتطلب منهم أن يرسلوا إليها قوائم الطعام عن طريق الفاكس.

فكر فى الأمر على أية حال، فمن ناحية كيفية إنجاز المهمة، يوجد العديد من الطرق لإنجاز أى مهمة. يمكنها البحث على الإنترنت بدلا من استخدام دليل الهاتف، ويمكنها الاتصال ببعض الأصدقاء للحصول على بعض التوصيات، كما يمكنها أن ترسل رسائل بالبريد الإلكترونى لجميع أعضاء الفريق لتسألهم عن أفكارهم.

إن المدراء الذين يتمتعون بحماسة شديدة غالبًا ما يقعون فى فخ إخبار الناس بالطريقة التى يجب إنجاز المهمة بها بدلا من إخبارهم فقط بالمهمة التى يجب إنجازها، إنهم يركزون على الطريقة بدلا من النتيجة. لكن إذا طلبت من الناس أن يقوموا بالمهمة بنفس الطريقة التى تستخدمها، فإنك بذلك تقطع عليهم الفرصة للعثور على أى طريقة أفضل للقيام بالأمر. كما أنك بدون قصد تجبرهم على تقليد العمل واتباع التعليمات مثل قرد مدرب، بدلا من أن تسمح لهم بالمشاركة بعقولهم.

إن إخبار الناس بكيفية إنجاز المهمة يمنحهم مقدارًا محدودًا من الحرية - حيث إنك تفترض بذلك أنهم أغبياء ولا يمكن الوثوق بهم؛ لكن إخبار الناس بما تريد منهم إنجازه يمنحهم مساحة أكبر لاستخدام روح المبادرة لديهم.

لذلك، متى أردت من الناس أن يتعلموا ويتطوروا، فإنك تحتاج إلى التركيز على النتائج التى تريد منهم إنجازها، وعلى الربح والهدف والنتيجة النهائية. بذلك فقط، يمكن أن يتعلموا كيف يفكرون لأنفسهم ويصبحون أكثر ثقة وفى النهاية يتحملون عنك بعض أعباء العمل.

اطرح مزيدًا من الأسئلة

لنقل إنك تريد من زميل لك أن يدير أحد أكبر المشروعات وأكثرها تعقيدًا، لكنه متحير، ولا يعلم من أين يبدأ. فما العمل؟

إن إخبار الناس بما تريد إنجازه هو البداية وحسب؛ لكن إذا تركتهم لحالهم بعد ذلك فأنت بهذا لا تدربهم، بل تكون كمن يتركهم فى نهر صغير

دون مركب أو مجداف. إن التدريب يعنى منح الناس الفرصة للتفكير فى الطرق التى يمكن من خلالها تحقيق النتيجة التى تريدها، وهذا لا يحدث بدون طرح الأسئلة عليهم.

عندما تجد شخصًا لا يعرف ماذا يجب عليه القيام به، قد تبذل كل ما بوسعك لتخبره بأفكارك ولتشرح له كيف يمكنه القيام بهذا الأمر. على الرغم من ذلك، فالأفضل أن تقوم بطرح بعض الأسئلة عليه:

- "ما الذى فكرت فيه إلى الآن؟".
- "ما الخيارات الأخرى المتاحة لديك؟".
- "أى الخيارات تعتقد أنها أكثر فاعلية؟".
- "لماذا تعتقد أن هذا الخيار هو الأفضل؟".

قد يفكر زميلك فى نفس الحل الذى اقترحته عليه وقد يفكر فى حل مختلف تماما. فى كلتا الحالتين ستكون هذه فكرته، وسيكون حريصًا على إنجاز هذه المهمة، حيث يشعر بقدرته على إدارة المشروع كما يشعر أنه مفوض ومسئول عن هذا المشروع.

تأكد فقط من طرح أسئلة مفتوحة الإجابة والتى تفتح المجال لمزيد من الحوار وتجعل الناس يفكرون فى الأمر، وتجنب الأسئلة المغلقة والتى تكون فى صورة تصريحات مختتمة بعلامة استفهام، مثل:

- "أليس من الأفضل أن تقوم بالمهمة على هذا النحو؟".
- "ألا تعتقد أنه من الغباء القيام بالأمر على هذه الصورة؟".
- "هذه الأرقام ليست سليمة، أليس كذلك؟".

إذا كان سؤالك من النوع الذى يمكن الإجابة عنه بـ "نعم" أو "لا"، فلا يعد من الأسئلة المفتوحة الإجابة - بل هو جملة مضاعفة (بصورة سيئة) على صورة سؤال.

يمكن لأى شخص إعطاء النصيحة وإخبار الآخرين بما يجب عليهم فعله، لكن اختيار الوقت لطرح أسئلة ذكية هو أفضل شىء يمكن القيام به. وهذا ما ستقوم به كثيرًا جدًّا من الآن فصاعدًا.

استنفر طاقات الآخرين من خلال الإطراء

إن الأشخاص ذوى المستوى العالى من الطموح مثلك يمكن وصفهم بأنهم عظماء فيما يتعلق بإنجاز المهام، بغض النظر عن أى شىء. عندما يطلب أحد الأشخاص عمل شىء ما، فإنك تقوم به وتستمر فى تأديته دون أن تهتم بمدى الأسى أو الصعوبة التى يستلزمها هذا العمل.

للأسف، لا يشبهك كل الناس. إذا كان جميع الناس يشبهونك فإن العالم ستكون لديه قدرة أكبر على الإنتاج والإبداع، لكن يفتقر معظم الناس إلى المستوى الذى تمتلكه من التصميم وإلى عزيمتك وقدرتك على التحفيز الذاتى.

لقد عملت مع شخص سأسميه هنا "جوليان"، وهو شخص فاحش الثراء عصامى ومالك مشارك فى إحدى سلاسل أندية الجولف والتسلية. لقد جاء إلىَّ عن طريق شريكه ليتلقى التدريب. تمثلت مشكلته فى أنه يرفض توجيه المدح لأى شخص، وفسر ذلك قائلا:

إذا رأيت نادلة أعدت ٣٩ طاولة عشاء ولكنها نسيت واحدة، بالنسبة لى فقد فشلت فى أداء عملها. إذا رأيت بستانيًّا قد جز الحشائش فى الحديقة بصورة مثالية باستثناء جزء صغير منها، فهذا العمل ليس جيدًا فى نظرى.

كان يرى أن المرتب الذى يحصلون عليه لابد أن يكون بمثابة حافز لتأدية العمل بصورة مثالية؛ لكنى أخبرته أن الأمر ليس كذلك. لقد تحدثت مع أعضاء فريقه ووجدت أنهم يشعرون بالتجاهل والنسيان والإهمال. لقد حرم الموظفين والموردين وحتى شريكه من المكافأة المعنوية للقيام بالعمل بصورة جيدة.

لم يرد "جوليان" قط أن يقدم المدح ما لم يؤمن أن هذا المدح له سبب، وقال إنه لا يريد أن يدعى السرور بينما هو لا يشعر به؛ لكنى فسرت له أن قوله

هذا لا يمت بصلة إلى ما أطلبه منه، إننى أريد منه وبكل بساطة أن يتجاهل النتائج التى فى مرتبة أقل من المثالية ويقدم المدح على النتائج الجيدة فعلا.

بالتأكيد، لابد أن تكون هناك أيام، وإن كانت متباعدة، سترتب فيها النادلة جميع الطاولات بصورة مثالية؟ فلتقل لها فى هذه المناسبات النادرة إنها قامت بعمل جيد وإنها قد تكرر هذا العمل مرة ثانية. أما بالنسبة للبستانى، فلتقدم المدح على الأجزاء التى تبدو جميلة. إذا كانت المنطقة الأمامية خارج صالة الاستقبال تبدو جميلة ومنسقة لكن هناك منطقة غير مرتبة فى الخلف، فلتمدحه على أدائه الجيد فى المنطقة الأمامية.

بعد عدة شهور من التدريب، أقر "جوليان" أنه استفاد كثيرًا من هذا التدريب، وأن تقديم المدح فى حالات النجاح المتباعدة قد شجع أعضاء فريقه على العمل بمزيد من الجدية. أما شريكه الذى أرسله ليتدرب على يدى، فقد أقر بأن التحسينات فى النواحى المعنوية والإنتاجية للفريق قد زادت بصورة هائلة.

يبذل الناس كميات هائلة من الجهد الاختيارى فى العمل الذى يؤدونه. سواء كانت عاملة النظافة التى تأتى إلى منزلك مرة واحدة فى الأسبوع، أو زوجكِ الذى يساعدكِ فى إعداد العشاء إذا كنت متعبة أو زميلك الذى ينوب عنك ويقوم بعملك فى الاجتماعات. كل شخص من هؤلاء يمكنه القيام بالعمل بشكل روتينى وبأقل ما لديه من جهد لمجرد أن يتجنب اللوم والنقد من الآخرين، أو يمكنه أن يبذل قصارى جهده فى هذا العمل. ما الفرق بين الحالتين؟ إن الفرق ما هو إلا كلمات بسيطة من المدح تقدمها إليه بإخلاص.

مزيد لك

هذه تجربة بسيطة لك. ابحث عن شيء إيجابى قام به الأشخاص الذين يجلسون أمامك وتتحدث معهم، ثم أخبرهم به وانظر ماذا يحدث. الشرط الوحيد هو ضرورة أن تثنى على شيء تؤمن أنه يستحق الثناء فعلاً.

قد تقابل أحد الزملاء وتقول له أثناء الحوار: "بالمناسبة، أود بالفعل أن أعبر عن تقديرى لمراجعتك تقريرى الأسبوع الماضى. ولا أعتقد أننى أخبرتك كيف ساعدنى هذا الأمر". أو قد تقابل أحد العملاء وتقول له: "لا أعتقد أننى ذكرت قط أنك شخص هادئ جدا وأنه من السهل العمل معك". يمكنك حتى أن تخبر صديقك أو شخصًا تحبه عن سبب تقديرك له. دعمه لك أو عقله أو إخلاصه أو مرحه أو أى شيء آخر.

ما التأثير الذى ستتركه هذه الكلمات على كل شخص؟ وما تكلفة هذه الكلمات؟

لقد أدار "مايك كراوس" الناس لمدة تزيد على ١٥ عامًا، أدار خلالها العديد من الشركات بداية من شركات التصميم والبيع بالتجزئة وانتهاء بشركة والت ديزنى، وهو يعمل الآن مديرًا لشركة ستورتاتش، وطوال هذه المدة من الإدارة لم يبخس قط تقدير قوة المدح وتأثيره على الآخرين:

يذهب الناس إلى العمل لهدف فردى وليس لغرض المؤسسة. يتطلع معظم الموظفين إلى إرضاء مدرائهم مثلما يتطلع الأطفال إلى إدخال السرور على آبائهم ومعلميهم. ستدفعك الظروف فى بعض الأوقات إلى الإكثار من المدح والثناء.

حتى العلم يؤكد على قوة المدح. طلبت "بوليت ماكرتى"، باحثة بجامعة نورث إيسترن، من مجموعة من الطلاب بكلية إدارة الأعمال العمل على مهمة إبداعية تتمثل فى حل مشكلة ما، ثم قدمت تعقيبًا إيجابيًّا لثلث الطلاب وتعقيبًا سلبيًّا للثلث الثانى ولم تقدم أى تعقيب للثلث الأخير.

كما هو متوقع تماما، فإن التعقيب الإيجابى يجعل الناس يشعرون بمزيد من الإيجابية بخصوص الجهد الذى قاموا ببذله. على الرغم من ذلك، فإن الطلاب الذين لم يتلقوا أى تعقيب كان الأمر لهم بمثابة تدمير لثقتهم بأنفسهم كما ستكون الحال لو تلقوا نقدًا صريحًا.

لنتحدث بصراحة: إن معظم الناس يجد أنه من المخزى ألا يسمع أى تعقيب على أدائه كما تكون الحال بالنسبة لتوبيخه على الأداء. لذلك لا تفترض أبدا أن الأشخاص ممن حولك يعرفون أن أداءهم جيد. فعلى العكس تماما، قد يعتقدون أن سكوتك يعنى أنهم قاموا بعمل سيئ.

لذا فلتلتزم الصمت إذا أردت أن يؤمن الناس بسوء أدائهم ومن ثم يدعونه يتدهور، أو قدم لهم المدح بإخلاص إذا أردت أن يشعروا أنهم قاموا بالعمل بجدية وبصورة طيبة. يعود الاختيار إليك.

كن أفضل ما لديك: الاستفادة من قوة وتأثير المدح

حتى النجوم البارزون فى مجالاتهم يحتاجون إلى الآخرين. فمثلا، يعتمد اللاعبون الأولمبيون ونجوم الرياضة على المدربين والرعاة والمعالجين الطبيعيين ومتخصصى التغذية. كذلك الحال بالنسبة للممثلين الحائزين على جوائز الأوسكار، فإنهم يعملون مع مخرجين ومنتجين وممثلين مساعدين، كما يتعلق نجاحك على مساهمة ومشاركة الآخرين فيه، لذا حان الوقت لتقدرهم وتضمن استمرار مساهمتهم فى تقدمك.

كشخص تتمتع بمستوى عالٍ من الطموح، فإنك معتاد على العمل بجدية حتى لو لم تحصل على الثناء والمدح. لكن تذكر أنك تنتمى إلى الأقلية النادرة! إنك قد تستمتع بالمدح، لكن العديد من الناس الآخرين ممن حولك يحتاجون بالفعل إلى بعض كلمات المدح الحقيقى والى التقدير المخلص، ليعملوا بجدية أكثر ويقدموا أفضل ما لديهم.

ضع قائمة تضم ١٠ أو ٢٠ شخصًا ممن يجب عليك الاعتماد على مساهماتهم. إذا كنت مسئولا عن فريق (شأنك شأن العديد من الأشخاص ذوى المستوى العالى من الطموح)، يجب أن تشرك كل فرد من أفراد الفريق فى العمل. أضف جميع الناس من الأقسام الأخرى إلى الذين تفضل العمل معهم. قد تكون دائم الاعتماد على أشخاص أساسيين فى الأمور المالية لقدرتهم على التعامل مع الأرقام، أو قد تتعامل بانتظام مع شخصين محددين فيما يخص مجالات التسويق أو التشغيل. لا تنس أبدا الأشخاص الذين تحبهم أو حتى صديقًا أو صديقين ممن يقدمون لك الدعم دائما. أى دعم بداية من تحضير الطعام إلى توصيل أطفالك إلى الاستماع لشكواك.

فى نهاية كل يوم، ألق نظرة على قائمتك وفكر إذا كنت تحتاج إلى تقديم الشكر لأحد هؤلاء الأشخاص أم لا. ربما أدوا عملاً عظيمًا أو أنجزوا المهمة فى الوقت المحدد أو انتهوا من مشروع ما. حتى إذا لم يحققوا نتيجة ناجحة، فقد بذلوا الكثير من الوقت والجهد الذى يستحقون التقدير عليه. لكن يجب عليك أن تميزهم عن باقى المجموعة إذا قاموا بعمل جيد.

ثم لتقل لهم شكرا، لكن لتقم بهذا العمل وجها لوجه. إنك لا تحتاج إلى خطاب أو إلى جلبة لا داعى لها أو إلى الزهور أو الهدايا. إن مجرد قول "شكرا لك على.....". سيكون غالبًا كافيا إلى حد ما. وقد تكتفى برسالة من سطرين ترسلها على البريد الإلكترونى والتى تبدأ بـ "لم أخبرك بهذا بالأمر، لكنى أردت أن أشكرك على....." أو قد تقول بين الفينة والأخرى: "لم أشكرك كفاية، لكنى أريد أن أذكر مدى تقديرى لـ ......".

أظهر تقديرك واحترامك لهم، وليكن كلامك صادقًا مخلصًا.

إن التحدث صراحة يكفى، أليس كذلك؟ يبدو كشىء لا يحتاج إلى أى جهد ذهنى؟ المهم فقط أن تفعله.

إن العديد من الأشخاص ذوى المستوى العالى من الطموح يتجنبون غالبا تقديم المدح والثناء للآخرين، حيث إنهم لا يريدون أن يبدوا مثل المهادنين من خلال الإفراط فى هذا المدح. هذه ليست القضية، على أية حال. إننى على يقين أنك سمعت بعض الناس يتذمرون من أن غيرهم لا يقولون لهم: "شكرا لك" أو لا يقدرونهم على العمل الذى قاموا به. لكن متى كانت آخر مرة سمعت فيها الناس يشتكون من أنهم قد سئموا العمل مع الرؤساء الذين يعبرون لهم عن شكرهم لجهودهم وعملهم بجدية؟ وإنهم يشعرون أنهم يحصلون من رؤسائهم على تقدير ومدح زائد على الحد؟

لا أعتقد ذلك.

قم باختبار القيم الشخصية

إن الرغبة الملحة والطموح قد يكون لهما بعض التكاليف الشخصية أيضا.

لقد تقابلت مع أحد المدراء، سأدعوه هنا "مات"، فى مركز للتقييم بينما كنت أعمل فى أحد البنوك الدولية. يوظف البنك مئات من الموظفين التنفيذيين الدوليين، والذين يمثلون صفوة فريق حل المشاكل. عندما يعانى أى فرع من فروع البنك فى أى مكان بالعالم من مشكلة ما، يرسل إليه البنك على الفور أحد الموظفين التنفيذيين الدوليين لحل هذه المشكلة. خضع "مات"، الشاب فى أواخر العشرينات من العمر والذى يتقاضى بالفعل راتبًا من ستة أرقام، للتقييم بهدف الحصول على ترقية أعلى. لقد اجتاز "مات" الاختبارات الصعبة التى أقيمت فى مركز التقييم.

لماذا إذن رفض الرؤساء الكبار طلبه؟

لقد كانوا قلقين على قدرته على المواصلة. لقد ناقشوا حقيقة أنه يعمل بجدية كبيرة جدًّا، حيث يعمل ١٦ أو ١٨ ساعة فى اليوم، ولمدة ٦ أيام فى الأسبوع وأنه لم يكن يمتلك حياة شخصية. لقد طلق زوجته وأدخل ابنه إلى مدرسة داخلية، حتى يمكنه شغل أحد المناصب الدولية، وقد كان لديه القليل من الأصدقاء خارج نطاق العمل.

على الرغم من حقيقة أنه يؤدى العمل بطريقة جيدة، قرر رئيس مجلس الإدارة ألا يمنحه الترقية. لقد كان "مات" يعمل بسرعة ٩٩٪ ولم تكن لديه القدرة أو النية على التباطؤ بعض الشىء. لقد كان من النوع الذى يحرق كل وقود الجسد حتى يقرب من النفاد. هل حصوله على وظيفة أعلى مستوى سيجعله يسقط من فوق الحافة؟

عندما أبلغت "مات" بالأخبار السيئة بخصوص الترقية، كان هادئا تماما وبشكل مفاجئ وقال إنه على أية حال لا يفكر فى حياته حاليا. فى إحدى الرحلات الجوية، شاهد "مات" فيلم *The Bucket List* والذى قام ببطولته كل من "جاك نيكلسون" و"مورجان فريمان" حيث لعبا دور شخصين مصابين بمرض عضال لا يمكن الشفاء منه واللذين قررا أن يعدا قائمة بكل شىء يودان القيام به قبل أن يموتا. بعد مشاهدة هذا الفيلم، أحس "مات" بالسرور لنداء اليقظة هذا الذى جاءه.

مزيد لك

حسنًا ربما تشعر بالسعادة من العمل لساعات طويلة وشاقة. لكن هناك طريقة أخرى أكثر روعة للنظر إلى الحياة. فنحن لا نعرف مقدار الوقت المتبقى لنا مع الشخص الذى نحبه. إذا كان شريك حياتك أو صديقك أو والدك أو طفلك سيعيش فى الحياة خمس سنوات فقط، كيف يمكنك التغيير من حياتك؟

لا تقتل نفسك بالعمل الشاق لأنك تظن أنك تقوم به لأجل الشخص الذى تحبه. لا تزعم أنك تعرف ما يريدون وأنك تقرأ أفكارهم. اسألهم عما يريدونه وقد يخبرونك أنهم يفضلون وجودك بجوارهم أكثر من الممتلكات المادية التى يملكونها نتيجة عملك الشاق.

من هم إذن الأشخاص الثلاثة الأكثر أهمية فى حياتك؟ سجل أسماءهم فيما يلى:

- ....
- ....
- ....

الآن اذهب إليهم واطرح عليهم الأسئلة التالية: "ما مدى سعادتكم بعلاقتنا معا؟ وما الذى يمكننى القيام به لتكون أفضل؟ وإلى أى مدى تعد أعباء عملى نقطة خلاف بيننا؟".

قم بذلك، ولا تسأل فقط عن مقدار الوقت الذى تقضيه معهم ولكن اسأل أيضا عن نوعيته. إذا لم تسألهم، فهل هذا بسبب خوفك بأن تسمع منهم كلامًا لا تحب أن تسمعه؟

الأشياء المضمونة فى الحياة قليلة جدا، لكنى أتعهد لك بأنك ستموت. لم يقل أى شخص ما وهو على فراش الموت: "كنت آمل أن أقضى وقتا أكثر فى مكتبى" أو "مهلاً، لقد حصلت على الأقل على نتائج جيدة فى الأداء". ماذا ستقول فى لحظاتك الأخيرة؟

يتغاضى بعض الأشخاص ذوى المستوى العالى من الطموح عن تلك الأفكار. إنهم يعيشون اللحظة ويتجاهلون القدر المحتوم؛ ولكنهم غالبا ما يكونون من الأشخاص الذين يستسلمون بشكل مثير للإعجاب إلى أزمات منتصف العمر.

إن شراء سيارة رياضية وارتداء ملابس من هم فى سن المراهقة والمرور بعلاقة عاطفية والبدء فى رياضة خطيرة، كل هذه الأمور تعد محاولات بائسة للعثور على معنى للحياة من قبل الأشخاص الذين شغلتهم أزمات منتصف العمر. لا تسمح لنفسك بأن تكون واحدا منهم.

كن أفضل ما لديك: العيش للوقت الحاضر

على الرغم من أن امتلاك الأهداف يعد أمرًا رائعًا، لا تدع تلك الأهداف تسيطر على حياتك. حين تتحكم فيك أهدافك بشكل مفرط، ستقع فى خطر قضاء باقى حياتك فى مطاردة تلك الأهداف.

بدلا من ذلك، فكر فى نهاية العمر ثم تذكر الماضى. افترض أنك عشت لمدة ١٠٠ عام (باستخدام الطب الحديث تكون هذه المدة ممكنة). تخيل الآن أنك على فراش الموت، ستكتشف الآن أن زملاء العمل ليسوا بجوارك. هل تؤمن بصدق أن رئيسك فى العمل قد يكون صديقك المقرب لدرجة أن يأتى إلى هناك فى هذا اليوم ليودعك والدموع تسيل من عينيه. لا أعتقد ذلك. سيكون حولك العائلة والأصدقاء المقربون فقط.

كيف تحب أن يتذكرك المقربون منك؟ ماذا تحب أن يقولوه لك فى لحظاتك الأخيرة؟ هل كنت زوجا محبًّا أم صديقًا حريصًا على أصدقائك أم والدًا حنونًا على أطفاله؟ أم كنت رئيسا مغرما بالقيادة أو مقاولا غنيا أو شخصًا فاحش الثراء قاسى القلب؟

ادخر بعض الوقت لتقذف بنفسك فى المستقبل وترى حياتك من منظور جديد. اكتب الكلمات التى تود أن يذكرك بها الناس من بعدك. نعم، سجل هذه الكلمات. ثم اقرأها وراجعها وأعد كتابتها حتى تحدد تلك الكلمات تعريفك للحياة الناجحة والممتعة.

الآن فكر فيما يمكنك القيام به اليوم وكل يوم لتضمن أن هذه هى الكلمات التى سيتذكرك بها الناس. تجنب أسلوب تأجيل الاستمتاع بالحياة حتى تحقق الهدف التالى أو الذى يليه، وابحث عن طرق لتقدير ما تتمتع به بالفعل بدلا من مطاردة الشىء الذى لا تمتلكه إلى ما لا نهاية. لا تنتظر الغد لتستمتع بحياتك.

صرح الممثل ورجل الأعمال ورجل الخير "بول نيومان" (الذى تبرع بـ٢٥٠ مليون دولار لإحدى الجمعيات الخيرية، وكان قد كسب هذا المال من مبيعات صلصة السلطة الخاصة به) قائلا فى إحدى المقابلات: "إن الحياة غريبة حقًّا. إن طول العمر من الهبات التى لا تصدق، لكن بعض الناس لا يستمتعون بها".

أتمنى لك أن تحيا حياة طويلة، لكن علاوة على ذلك فإنى أتمنى لك الاستمتاع بها.

إلى الأمام وإلى أعلى

إن الطموح يعكس الرغبة الطبيعية للأشخاص فى تحمل المسئولية والوصول إلى القمة وتحقيق الأهداف. نجد أن بعض الناس متعطشون للنجاح جدا، بينما البعض الآخر لا يتعجل النجاح قط. إليك فيما يلى ملخصًا يوضح كيف يتباين الأشخاص من كلا النوعين.

المستوى المنخفض من الطموح	المستوى العالى من الطموح
يميل إلى أن يكون هادئًا ومتواضعًا.	يميل إلى التصميم والطموح.
يرضى باتباع الآخرين ويترك لهم تحمل المسئولية.	يفضل أن يتحمل المسئولية أو أن يكون الرئيس والقائد.

يميل إلى تحمل مشاق الظروف المحيطة.	يميل إلى تعديل الظروف المحيطة.
يستمتع بعيش اللحظة الحاضرة.	يستمتع بوضع الأهداف الصعبة وتحقيقها.
قد يبدو كسولاً وغير مهتم.	قد يبدو متغطرسًا ومرعبًا.
يحتاج لأن يدفع نفسه للأمام أكثر من ذلك.	يدفع نفسه بالفعل بصورة أكثر من اللازم ويعمل بجدية مفرطة.

إذا كنت تمتلك مستوى منخفضًا من الطموح:

- تعرف على طبيعة شخصيتك، وتجنب المواقف والمؤسسات التى من المتوقع فيها منافسة الآخرين أو التسلق على أكتافهم للوصول إلى القمة. لا تحاول أن تكون شيئا لا تحبه.
- كن حريصا على ألا تقبل وظيفة أو موقفا لا يناسبك. بدلا من مجرد الموافقة على ما ستحصل عليه، لماذا لا تحدد الشيء الذى تريده؟
- اقض بعض الوقت فى التعرف على ميولك فى الحياة والأشياء التى تستمتع كثيرا جدا وأنت تقوم بها لدرجة أنك لا تشعر بمرور الوقت. ثم انظر إلى الطريقة التى يمكن من خلالها دمج رغباتك مع العمل. إما مع عملك الحالى أو مع عمل جديد.
- استثمر بعض الوقت فى تكوين رؤية عن الحياة المثالية التى تود أن تعيشها. لا تدع ثقل المهمة يرهبك، يمكنك تحقيق النجاح باتخاذ بعض الخطوات الصغيرة يومًا تلو الآخر.

إذا كنت تمتلك مستوى مرتفعًا من الطموح:

- لتحقيق الإشباع الشخصى والنجاح فى العمل، اعلم أنك تكون على أفضل حال عندما تتلقى تعقيبات واضحة على أدائك والطريقة التى تعمل بها والأشياء التى يمكنك تحسينها.

- اعلم جيدا أن القادة يحققون النجاح من خلال بناء كل من المهارات والثقة فى أعضاء الفريق. قاوم رغبتك فى القيام بكل شىء بنفسك، وفوض المهام إلى الناس ودربهم عليها حتى يمكنهم تحمل المزيد من المسئوليات.
- اعلم أنك تنتمى إلى أقلية من الناس والذين ينوون تأدية العمل بجدية بغض النظر عن نوع العمل، إلا أن استعداد الآخرين للعمل بجدية قد يتوقف على مدى تلقيهم للثناء والتقدير. تذكر أنه لا أحد يمكن أن يشكو من حصوله على تقدير مفرط.
- ضع فى اعتبارك أنه لا أحد يتمنى وهو على فراش الموت أن يكون قد عمل بجد أكبر. لا شك أن العمل جزء مهم من شخصيتك، لكن لا تركز تماما فى عملك لدرجة أن تتجاهل ما تبقى من حياتك.

٩

الارتقاء بنفسك إلى المستوى التالى

"الخطة الجيدة التى تُنفذ بنشاط الآن أفضل بكثير من الخطة المثالية التى تُنفذ الأسبوع القادم".

"جورج باتون"، جنرال أمريكى

معلوم أن لكل إنسان شخصية متفردة. فقد تتمتع بمستوى عالٍ جدًّا أو منخفض جدًّا أو بمستوى متوسط فى كل بعد من أبعاد الشخصيةً. مهما كان أسلوبك، لابد أن تكون قد فهمت الآن طبيعة شخصيتك، كما يجب أن تكون مدركا لنقاط قوتك ونقاط ضعفك وللمواقف التى تناسبك والتى لا تناسبك.

والآن ما العمل؟

فى هذا الفصل، سأخبرك بخمس خطوات بسيطة لتساعدك على تكوين خطة عمل شخصية لك، كما يمكنك العثور على الإشباع وتحقيق أهدافك.

خطوة ١: اعثر على البيئة الملائمة وتحمل مسئولية التغيير

إنك تتمتع بشخصية فريدة، ومجموعة من الخصائص التى تحكم طريقة تفكيرك وإحساسك، ويجب عليك احترام تلك الطبيعة الشخصية. ستحقق المزيد من الإنجازات من خلال وضع نفسك فى مواقف العمل والمواقف الشخصية التى تسمح لك باستخدام نقاط قوتك. بدلا من الصراع المستمر ضد الرغبات الطبيعية، تعرف على تلك الطرق والاختيارات التى تناسبك أكثر من غيرها.

إذا وجدت أن هناك مهام فى عملك تتصف بأنها إما مملة لدرجة أنها توقف التفكير أو مرهقة لدرجة أنها توقف القلب، حاول أن تتبادلها مع زميل يستمتع بالقيام بها. إذا كنت تكره أحد الأعمال الروتينية المنزلية، اعرض أن تؤدى بدلا منها شيئًا آخر مفيدًا. وافق على المهام التى تناسبك، بقدر المستطاع، وارفض بأدب تلك المهام التى لا تناسبك. اطرد الفرص التى تجعلك تشعر أنك فى وضع حسن وابتعد عن الأعمال الروتينية المملة، حتى لو دفعك الأمر إلى تغيير وظيفتك والعثور على أصدقاء جدد.

استمع إلى صوت الحقيقة بداخلك والذى يعبر عن شخصيتك، واستخدم جميع المواهب التى تتمتع بها لتجعل الموقف ملائمًا لطبيعة شخصيتك. هذا يعنى العثور على البيئة الملائمة التى تسمح لك بأن تشعر بالراحة والسعادة وتحقق لك الشعور بالإشباع.

عندما تلعب على نقاط القوة لديك، فإنك ستقوم بعمل جيد، وستشعر بالنجاح حين تجد نفسك فى موقف تستمتع به. لذا، فى كل مرة تتخذ فيها قرارًا مهمًّا أو كبيرًا متعلقًا بحياتك أو حبك أو عملك أو منزلك، اطرح على نفسك هذا السؤال: "هل يسمح لى هذا الموقف بأن أكون على طبيعتى معظم الوقت؟".

إلا أن اللعب على نقاط قوتك لا يعنى أنه يمكنك تبرير كل عيوبك. لا يمكن لأى شخص تحقيق النجاح عن طريق الاستسلام لغرائزه طوال الوقت، فالأمر المؤكد هو أن جميعنا لديه عادات سيئة لابد من تحسينها أو تغييرها.

إننى أسمع الناس فى بعض الأحيان يقولون إنهم لا يؤمنون بقدرتهم على التغيير، وأنت قد تعرف بعض الأفراد من هذا النوع. إنهم يقولون:

- "إننى سريع الغضب دائما".
- "لا أستطيع عمل أى شىء تجاه سلبيتى".
- "لقد كبرت جدا على التغيير".
- "إننى أعرف أنى خجول. لكن هذه هى طبيعتى".

إنهم يدعون أن فشلهم يعود إلى تركيبهم الجينى أو إلى الطريقة التى نشأوا عليها وهم صغار.

لكنهم جميعًا مخطئون.

إننى أحب الشيكولاته. متى تناولت قطعة واحدة من الشيكولاتة، فإن مخى مبرمج بصورة ما على الشعور بالاستمتاع، وبعد ذلك أرغب فى تناول المزيد والمزيد والمزيد من الشيكولاتة. ومع ذلك، يمكن أن أختار تناول تفاحة بدلا من قالب الشيكولاتة.

من الممكن ضبط نظام التوجيه الآلى فى مخك بحيث يسعى وراء النظام والدقة والترتيب (أو أن يكره هذا الأمر)، لكن يمكنك اختيار أن تكون مختلفا، فيمكنك أن تستخدم معايير أقل صرامة حتى لا تكون ذلك الأب المتزمت أو المدير شديد التدقيق، أو أن تستخدم معايير أكثر صرامة حتى لا تبدو عشوائيًّا وغير منظم.

تذكر أن المخ يستمر فى تكوين خلايا جديدة بداخله حتى مع كبر السن. لقد ذكرت ذلك من قبل فى الفصل الأول، لكنها حقيقة مهمة جدا وتستدعى أن أذكرها مرة ثانية. يمكننا تعلم طرق جديدة للتصرف، كما يمكننا تغيير عاداتنا. يمكننا تعلم أن نكون أقل حدة فى المزاج وأكثر إيجابية وأكثر تنظيما وأكثر إبداعية وأقل تغطرسا وهكذا.

إننى على يقين بأنك لن تستخدم هذه الأعذار لتبرر سلوكك، وأنك لن تستخدم لغة المهزومين هذه. فأنت أفضل من ذلك؛ لكن من الجدير بالذكر أنك إذا اتخذت قرارًا بأن تعطى هذا الكتاب إلى زميل أو صديق أو شخص تحبه أو أردت من الآخرين التغيير، فإنه يجب عليك أنْ تساعدهم على فهم أنه يجب عليهم تحمل مسئولية التغيير.

خطوة ٢: حدد أولوياتك

لقد قدمت إليك مجموعة كبيرة من الأفكار التى تتعلق بكيفية التطوير من نفسك. سواء كنت فى مستوى عال أو منخفض أو متوسط من أى بعد من أبعاد الشخصية، سيعطيك كل فصل مجموعة من التوصيات التى تتعلق بكيفية استغلال ما لديك من قدرات.

هناك سبعة أبعاد للشخصية، ويحتوى كل بعد على ثلاث أو أربع توصيات، لذا فإن المشكلة تتمثل فى أن هذه العناصر كثيرة جدا للعمل عليها مرة واحدة. لذا دعنا نيسر عليك الأمر بعض الشيء، دعنا نحدد لك الأولويات التى يجب التركيز عليها.

لنبدأ فى هذا الأمر، دعنا نضع ملخصًا عن نمط شخصيتك. انسخ الجدول التالى وأكمله.

يجد معظم الناس أن طرفى كل بعد من أبعاد شخصياتهم هما اللذان يستحقان المزيد من العناية. إذا سجلت شخصيتك مستوى متوسطًا فى أى بعد من الأبعاد، فهذا يشير إلى أنك تتمتع بطريقة متوازنة. فالشخص الذى يتمتع بمستوى متوسط من حب الاستطلاع قد يكون مبدعًا إلى حد ما لكنه جيد أيضا فيما يخص التنفيذ. والشخص الذى يتمتع بمستوى متوسط من الحساسية قد يكون لبقًا على نحو معقول لكن لديه القدرة أيضا على أن يكون مباشرًا وصريحًا عند الضرورة. لذا، فإننى أقترح عليك فى الوقت الحالى أن تتجاهل أبعاد الشخصية التى أحرزت فيها مستوى متوسطًا.

أبعاد الشخصية	مستواك (منخفض أو متوسط أو عالٍ)	الأعمال التى يمكن اتخاذها لتطوير هذا البعد من أبعاد الشخصية
حب الاستطلاع		
المرونة		
الاندماج		
الحرص فى العمل		
الحساسية		
حصاد المعرفة		
الطموح		

خطوة ٣: احصل على رأى ثانٍ

وهذا أمر اختيارى، لكنك ستخسر الكثير إذا لم تقم به.

عندما يتعلق الأمر بتطوير شخصيتى، فإننى أعلم أنه يمكننى العودة إلى "ديفيد"، والذى أعمل معه منذ سنوات عديدة. لقد تشاركنا مكتبًا واحدًا ونمتلك آراء متشابهة فيما يخص العالم من حولنا. إننا نتذمر ونشكو معًا من نفس الأشياء ويساعد كل منا الآخر على تجاوز الأوقات الصعبة، كما نضحك على الأمور نفسها. بالإضافة إلى أنه صديق جيد، فإنه ذكى ودائما ما يمتلك رأيًا صائبًا. إنه يحترم اهتماماتى ويقدرها وأنا أثق أنه سيخبرنى بالحقيقة دائما، حتى ولو كانت الحقيقة قاسية وتتعلق بشىء لا أود أن أسمعه.

لذا من سيكون صديقك الذى يشبه "ديفيد"؟

قبل أن تحدد الشىء الذى يجب عليك القيام به لتطوير نفسك، احصل على رأى آخر من صديقك. إنك تبحث عن الشخص الذى:

- يعرفك جيدا.
- يتمنى لك النجاح ويحترم اهتماماتك ويقدرها.
- يخبرك بالحقيقة عن ذاتك دائما.

اعرض على صديقك الجدول الذى أكملته فى الخطوة ٢، اشرح له كل بعد من أبعاد الشخصية والنتيجة التى أحرزتها فى كل منها. اشرح له أنك تود أن تكون أفضل فى كل شىء تقوم به واطرح عليه هذا السؤال: "أى من هذه الأعمال تعتقد أنها ستحقق لى الفارق الأكبر؟".

اطرح عليه السؤال، ثم استمع إلى إجابته. كن مستعدًّا لإجراء حوار ممتع!

خطوة ٤: اختر أفضل ثلاثة أعمال

حان الوقت لاختيار العمل الذى ستقوم به مع الأخذ فى الاعتبار أفكارك الخاصة والرأى الثانى الذى حصلت عليه من صديقك، ما الأمر الذى تحتاج إلى العمل عليه أكثر من غيره؟

فكر فيما يقوله الناس لك. هل يود شريكك أن تكون أكثر اجتماعية أم أكثر تحفظًا؟ هل ينتقدك رئيسك فى العمل لأنك لا تتمتع بالقدر الكافى من الإبداع أم لأنك متحمس جدا لدرجة أنك لا تنهى أى عمل بدأته؟ هل ترغب من داخلك فى أن يكون لديك المزيد من صفة ما أم قدر أقل من صفة أخرى؟

انظر مرة ثانية إلى جدولك من الخطوة ٢ وإلى الكلمات التى أكملت بها خانة الأعمال التى يمكن اتخاذها. انظر فقط إلى أبعاد الشخصية التى أحرزت فيها إما مستوى عاليًا أو منخفضًا، واطرح على نفسك الأسئلة التالية: "أى الأعمال تطرأ على تفكيرى الآن؟" أى الأعمال، من ثلاثة إلى خمسة، التى تخلف فى نفسك انطباعًا قويًا بقدرتها على تحقيق الفارق الأكبر فى حياتك وعملك ورضائك ونجاحك؟

سجل هنا على الأقل ثلاثة (ليس أكثر من خمسة) من الأعمال:

- عمل ١: ....
- عمل ٢: ....
- عمل ٣: ....

لا تقلق، لن نتجاهل أعمال التطوير الأخرى التى يمكنك اتخاذها؛ لكن من الأفضل البدء بعدد بسيط، وبمجرد أن تحصل على القوة الدافعة أو الحافز وتحقق التقدم، يمكنك العودة إلى الجدول مرة ثانية وإضافة المزيد من الأعمال إلى قائمتك.

خطوة ٥: ضع الأهداف حتى يمكنك تحقيقها

أتعرف شخصا ما التحق بإحدى صالات الألعاب الرياضية ولكنه أقلع عن ذلك الآن؟ أو شخصًا قرر الإقلاع عن التدخين أو تناول الشيكولاتة أو أى من الأمور الأخرى لكنه فى نهاية الأمر لم يستطع التحكم فى ذلك؟

أن يكون لديك طموح فى التغيير فهذه بداية عظيمة؛ لكن الأبحاث تخبرنا أن الأشخاص ذوى الأهداف المبهمة والتى تفتقر إلى التركيز الكافى، دائما ما يقعون مرة ثانية فريسة لنفس العادات القديمة. إذا كنت تؤمن بقوة علم نفس الأهداف، يمكننى إخبارك بأنه يمكنك تحقيق المزيد من خلال وضع الأهداف الحاسمة.

سيتحقق الفارق من خلال الكلمات الأربع فى القائمة التالية. ستساعدنا هذه القائمة لأننا نتمتع بفرصة أكبر فى تغيير سلوكنا عندما نضع الأهداف التى تتصف بأنها:

- مهمة وصعبة المنال قليلاً.
- إيجابية.
- ملحوظة.
- محددة بوقت.

لقد كتبت كثيرا عن علم نفس الأهداف فى كتاب آخر باسم *Confidence: The Art of Getting Whatever You Want* (دار نشر Prentice Hall، 2008)، لكن سألخص لك الأمر فيما يلى.

لا بد أن تتحلى أهدافك بالصفات التالية:

- **مهمة وصعبة المنال قليلاً**: لابد أن تقدم أهدافك على الأقل قليلا من التحدى والتحفيز، ولابد أن تريد التغيير من داخلك. إذا غيرت أسلوبك لمجرد أن شخصا ما يتذمر دائما من هذا الأسلوب، فلن تمتلك الحافز للاستمرار على هذا التغيير. لذا، اختر الأهداف التى تريدها بالفعل.

- **إيجابية:** يعمل المخ بطرق خفية. تشير إحدى الحقائق إلى أن المخ يجد صعوبة فى التعامل مع العبارات السلبية - مثل "لا تأكل شطائر اللحم" و "لا تكن غاضبا" و"توقف عن الخجل". عندما نسمع مثل تلك التعليمات، فإننا نميل إلى تجاهل "لا تفعل" و"توقف" وبدلا من ذلك نركز على "شطائر اللحم" و"غاضب" و"الخجل" وبذلك نزيد من رغبتنا فى تناول شطائر اللحم وفى الغضب والخجل! لذا، تجنب التعليمات التى تستخدم عبارة "لا تفعل"، وبدلا من ذلك ركز على الأشياء التى تود القيام بها - "تناول الكثير من السلطة" و"كن هادئا"، "تحدث بصوت عالٍ إلى العامة". كما تخبرنا الدراسات أن الناس الذين يضعون لأنفسهم أهدافا إيجابية تكون لديهم احتمالية أكبر لتحقيقها. يكفى هذا القدر من الكلام فى هذه الصفة.

- **ملحوظة:** يعرف الرياضيون هذا الأمر منذ سنوات. عندما يتدربون، فإنهم يضعون لأنفسهم هدفًا دقيقًا يمكن أن يلحظه أى شخص غريب ويقول: "نعم، لقد قمت بالأمر" أو "لا، لم يكن هذا الأداء جيدا". عندما يقوم "تايجر وودز" بتحسين أدائه فى لعبة الجولف، فإنه لا يقول "أريد أن أحسن أدائى فى لعبة الجولف". كلا، إنه يضع هدفا ملحوظا، مثل: "أريد أن تكون لدىَّ القدرة على ضرب كرة الجولف بالعصا حتى تصل إلى مكان تكون فيه بعيدة عن الفتحة بحوالى ١٠ أقدام على الأكثر فى ٩٠٪ من المرات". بهذه الطريقة فقط تستطيع أنت ومن معك من المراقبين أن تشاهدوا الكرة وتقولوا: "نعم، لقد قمت بعمل رائع". اجعل أهدافك ملحوظة، وستعلم متى قمت بإنجازها.

- **محددة بوقت:** أن يكون لديك هدف فهذا أمر عظيم، لكن متى ستحققه؟ تتمثل أكبر المشاكل التى تواجه الناس فى تأجيل أعمال اليوم إلى الغد. لكن نعرف جميعا أن الغد لن يأتى أبدًا! يمتلك بعض الناس أهدافا جيدة فى هذا العالم، لكنهم لم يشرعوا فى تنفيذ أى منها. إنهم يريدون تأليف كتاب أو السفر إلى مكان غريب أو تعلم لغة جديدة أو تحقيق شهرة فى الرياضة أو الحصول على ترقية أو على عمل جديد، لكنهم غالبا ما يقولون: "يومًا ما" سنقوم بهذا الأمر ولم يحددوا له وقتا أبدا. لذا ضع لنفسك وقتا محددا لتحقيق هدفك. إذا أردت تحقيق شىء ما، ضع دائرة كبيرة حول الموعد فى مفكرتك اليومية أو ضع خطًا عريضًا تحت الموعد على نتيجة الحائط. أخبر الزملاء أو الأصدقاء أنك ستحقق هذا الأمر فى اليوم الأول من العام الجديد أو فى يوم عيد ميلادك أو فى الذكرى

السنوية لعيد زواجك. إذا كان الأمر متعلقا بالعمل، أخبر رئيسك أنك ستحقق الأمر فى نهاية الشهر أو عند مراجعة المرتب القادم أو فى الاجتماع القادم لتقييم الأداء. حدد موعدا لإنجاز الأمر، ويجب عليك إتمامه فى هذا الموعد.

فيما يلى بعض الأمثلة للأهداف التى تتصف بتلك الصفات والتى وضعها بعض الناس لأنفسهم:

- "سأجرى جلسة للعصف الذهنى لمدة ساعتين فى كل فصل من فصول العام، وسأبدأ فى يوم إجازتنا فى شهر يونيو" (للشخص ذى المستوى المنخفض من حب الاستطلاع).
- "سأطلب وأحصل فى نهاية هذا الشهر على تعقيبات مكتوبة من عشرة أشخاص على الأقل" (للشخص ذى المستوى العالى من المرونة).
- "سآخذ مبادرة التواصل ومقابلة زميل من قسم آخر لأتناول معه القهوة أو الغداء ثلاث مرات على الأقل فى الأسبوع خلال هذا الشهر" (للشخص ذى المستوى المنخفض من الاندماج).
- "سأشكر أو أمدح أو بأى طريقة أخرى سأعبر عن تقديرى لشخص واحد على الأقل كل يوم. سأقوم بهذا الأمر من خلال الحديث المباشر مع الشخص متى استطعت ذلك" (للشخص ذى المستوى العالى من الطموح).

لقد استوعبت الفكرة، والآن دعنا نرجع إلى أعمالك المذكورة فى قائمة الأهداف التى تتحلى بتلك المواصفات المذكورة. أعد كتابة تلك الأعمال لأنها خاصة ومهمة وإيجابية وملحوظة ومحددة بوقت.

- الهدف ١: ....
- الهدف ٢: ....
- الهدف ٣: ....

إلى الأمام وإلى أعلى

تهانينا! لقد عثرت على طريقك، وسوف تستغل ما لديك من قدرات. الآن اخرج إلى العالم وحول أفعالك إلى واقع، ونفذها بنشاط. كونك تمتلك أهدافا فهذا أمر عظيم، لكن تحقيقها سيكون أعظم.

لن تفقد الوزن الزائد لديك بمجرد قراءة كتب عن الحمية الغذائية أو التمرينات، دون أن تطبقها. يسرى نفس الأمر على هذا الكتاب. لقد فهمت الآن كيف تدير وتتحكم فى شخصيتك، لكن يجب عليك تنفيذ هذا.

احرص على أن تغير من أسلوبك يوميًّا، بقدر المستطاع. إذا داومت على تكرار نفس الأعمال، فإنها ستتحول فى نهاية الأمر إلى عادات. واصل العمل ثم واصل العمل بمزيد من النشاط.

وبمجرد أن تكتشف شخصيتك الخاصة وتسيطر على خصائصك الغريزية، فلن تتوقف الرحلة عند هذا الحد. فكر فى أنماط الشخصية لكل الأفراد الذين يعملون معك أو الذين تحبهم. إذا كنت تقود فريقا، غير طريقتك فى التعامل معهم بحيث يمكن لأفراد الفريق الاستفادة من نقاط القوة لديهم وسترى أنهم سينجحون فى العمل وسيصلون إلى ارتفاعات شاهقة. استخدم الأبعاد السبعة لتفهم كيفية تفكير الآخرين وما الأشياء التى تحثهم على النشاط ولماذا قد تتصادم أحيانا مع الآخرين وكيف تستفيد بأقصى درجة من سماتهم الشخصية هذه.

تذكر، أننى عالم نفس. إننى أعمل فى مجال التدريب على القيادة وتحقيق الإنجازات العالية من أجل كسب قوت الحياة؛ حيث أرى كيف يذهب الأفراد - القادرون على فهم وصقل أبعاد شخصياتهم - إلى العمل والابتسامة على وجوههم ولا يسعهم سوى تحقيق النجاح. لقد عملت مع فرق كاملة من الأشخاص الذين تعلموا أفضل الطرق للعمل مع بعضهم البعض واللعب على نقاط القوة لديهم وتحقيق أهدافهم. لذلك، فإننى أعرف جيدًا أنه يمكنك استغلال أفضل قدراتك وقدرات الآخرين ممن حولك. لقد حانت الفرصة أمامك لتتعلم وتنمو وتتحسن وتحقق النجاح. نعم، يمكنك القيام بذلك.

تقديم الدعم لمؤسستك

إن الدكتور "روب يونج" مدرب وخطيب فى المؤتمرات، وهو يعمل مع مجموعة كبيرة من المؤسسات والأفراد فى جميع أنحاء العالم، وتشمل تلك المجموعة قادة الشركات والرياضيين الدوليين والأشخاص المشهورين والطلاب. وهو يقدم خطبه لآلاف من الجماهير فى وقت واحد، لكن بنفس الفاعلية التى يدرب بها فردًا واحدًا أو فريقًا.

وقد قام، بطريقة فريدة من نوعها، بدمج رؤيته المتعلقة بعلم النفس مع ذكائه التجارى الهائل. لقد عمل كمحلل نفسى فى مجال الرياضة والتدريبات ثم ذهب للعمل كمستشار إدارى من الدرجة الأولى فى مجموعة بوسطن الاستشارية. الآن، وحيث إنه جزء من الهيكل الاستشارى لقيادة مؤسسة تالنت سبيس، فقد حصد سمعة كبيرة كخبير فى التدريب على القيادة وتحقيق الإنجازات العالية فى ذلك العالم الذى يتغير بسرعة كبيرة. كثيرًا ما تطلب وسائل الإعلام العالمية التسجيل معه، مثل قناة سى إن إن، و بى بى سى الإخبارية، وفاينانشيال تايمز.

لقد ألقى خطابات رئيسية بعناوين تشمل (على سبيل المثال وليس الحصر):

- "ما هو أفضل شىء تؤديه بطريقة مختلفة: التعلم من علم نفس الإيجاز العالى وذروة الأداء".
- "قراءة الأفكار لمندوب المبيعات: تطبيق الفرع الجديد من علم النفس الخاص بالتأثير والإقناع".
- "إدارة التغيير: سلوكيات القيادة التى تميز بين تحقيق النجاح ومجرد الاستمرار فى الأوقات الصعبة".
- "القيادة من أجل أداء جيد: الحصول على نتائج جيدة من خلال تعيين الموظفين وفصل الموظفين وكل ما هو بين هذين الأمرين".

إذا أردت الحصول على مزيد من المعلومات بخصوص خطب الدكتور "روب" أو لتكوين ورشة عمل في مؤسستك، راسله على البريد الإلكتروني office@talentspace.co.uk أو قم بزيارة المواقع التالية www.robyeung.com أو www.talentspace.co.uk.

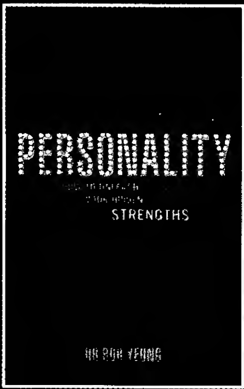


يعد عالم النفس والمدرب د."**روب يونج**" واحدًا من الخبراء فى علم نفس الإنجاز العالى. حيث إنه يدرب الناس بداية من قادة الشركات ومرورًا بالرياضيين وانتهاء بمشاهير الإعلام والموسيقيين. يستخدم دكتور "روب" اختبارات الشخصية ليساعد العملاء على الاستفادة من نقاط القوة لديهم وتدعيم نقاط الضعف وتحقيق نجاح أعظم.

إنه خبير مطلوب للظهور فى العديد من البرامج التليفزيونية بداية من قناة سى إن إن وقناة أى تى إن الإخبارية وانتهاءً ببرنامج "*Big Brother*" وبرنامج "*Working Lunch*" فى قناة بى بى سى. حصل الدكتور "يونج" على شهادتين علميتين فى علم النفس، بحصوله على درجة الدكتوراه فى علم النفس الرياضى والتدريب مع تأكيد خاص على التحفيز وذروة الأداء.

لمزيد من المعلومات: زوروا:

www.robyeung.com



إستغل أعظم مصادر قوتك ـ نفسك ـ لتكون أفضل ما تستطيع أن تكون

سواء أردت تسلق السلم الوظيفى أو البدء فى عملك الخاص أو أن تكون والدًا صالحًا أو موسيقارًا عظيمًا أو فنانًا، سيساعدك هذا الكتاب على تحقيق النجاح فى أى عمل تختار القيام به.

كل منا لديه بعض الخصائص الفريدة من نوعها، حيث نتمتع بسمات وخصائص فردية والتى يمكننا استخدامها لدفعنا للأمام. يكمن مفتاح النجاح فى معرفة الشيء الذى تجيده وكيف تلعب على نقاط قوتك. يقدم لك هذا الكتاب الطريقة الخاصة بذلك. حيث ستكتشف ما هى نقاط قوتك ونقاط ضعفك، وكيف تطارد الفرص التى تبرز مهاراتك لتظهر أفضل قدراتك.

"واحد من أكثر الكتب إقبالًا وإثراء بالمعلومات البحثية الموثقة، والذى يجب أن يستحوذ على اهتمام كل شخص".

"أدريان فورنهام". أستاذ علم النفس بجامعة لندن.

"يعد هذا الكتاب مرشدًا عظيمًا والذى سيساعدك فى التعرف على نقاط قوتك والعثور على ما يجعلك فريدًا".

"سحر هاشمى"، مؤسسة سلسلة مقاهى كوفى ريبابليك

"دكتور روب يونج يعد واحدًا من أكبر علماء النفس بالدولة. وكتابه هذا يعد من أكثر الكتب جذبًا للقراء ـ فهو ممتلئ بالرؤى العميقة عن كيفية استخدام أفضل المهارات الطبيعية لديك".

"مليندا مسينجر". عارضة أزياء ومقدمة برامج تليفزيونية

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore ...ليست مجرد مكتبة

6 281072 067373
282204968